El Monigote

Ejemplar ______ / 100

El Monigote

Juan Biermann López



2017

Juan Biermann López

El Monigote

Jübilo Editorial - 2017

ISBN: 978-958-46-8572-8

Primera edición: abril de 2016

primera reimpresión: mayo de 2017

Impreso en los talleres gráficos de Jübilo Editorial, en Bogotá, Colombia

Érase una vez un país de monigotes. Cuánta monótona felicidad estática. El fruto de creer que saberse feliz y ser feliz son lo mismo. Feliz falazmente. Son cuantiosas mayorías, atrévete a negarles que lo son.

Cuántos monigotes, deberías sumarte. Porta tu corbata, rasura tu risa, violenta tu vida, haz de tu salario lo esencial. Sabes lo que silbo. Será acaso que mereces ser mercenario, mercancía humana. Aprenderás a disparar, aprenderás a hacerte disparate (tu mamá finalmente se enorgullecerá de ti).

Érase una vez un país de monigotes. Qué gusto verlos obedecer. Parecen piezas de ajedrez. Quién no desearía uno para sí: básico, superficial, lábil, frágil, manso. Eso es lo bueno de la guerra: deja la gente lista para recibir cuanta orden. Y que sueñen con la libertad, que eso los hace más productivos (algo nos enseñaron los nazis, ¿no?). Cada monigote no es más que una tuerca del gran engranaje, así que ¿por qué molestarse?

Si te sabes monigote, haz tu gracia y pasa a cobrar. ¿A quién le importa lo que importas? ¿De cuándo a acá te volviste algo significativo? Eres lo que tienes; y si no tienes, acude a la caridad.

Hay un mundo lleno de monigotes esperándote. Depende de ti cuánto decidas darle, cuánto avances abandonando tu voluntad.

Sería tan bonito verte hecho feliz y servil esclavo.

Primera Parte
Despertares

Tras dar por concluido su austero desayuno, llevó a la cocina el plato y la taza usados, los lavó rápidamente y se dirigió a la habitación para terminar de arreglarse.

Ante el espejo que allí tenía, se anudó la corbata con calma, hasta asegurarse de haber logrado un nudo elegante. Luego, como lo hacía cada mañana desde tantos años atrás, practicó los gestos de que se servía a lo largo de la jornada de trabajo: algunas sonrisas —todas ellas de labios cerrados—, varios gestos de complacencia y otros de comprensión ante una respuesta negativa. Se saludó y se despidió de su reflejo con calculada cortesía para comprobar una vez más que, pese a que la vida no dejaba de saberle a mierda, no había perdido la capacidad de lucir bien puesto y educado.

Al terminar de arreglarse, tomó su maletín compañero, salió del apartamento, puso doble cerrojo a la puerta y tomó rumbo a la oficina, donde iba a recoger algunos formularios y a dejarse ver por el jefe y algunos de sus compañeros, sin olvidar que luego volvería a la calle; volvería —un día más— a su labor de vendedor domiciliario de seguros de vida.

Al abrir nuevamente los ojos

se encontró de pie en mitad de una calle, bajo el caudal de la lluvia, maletín en mano, sin saber cómo había terminado allí, en qué momento se había mojado tanto, qué lo había detenido en aquel lugar. Fue un despertar repentino; y al no sentir dolor alguno en su cuerpo, empezó a caminar con envidiable naturalidad, sin fijarse en demasía a dónde dirigía sus pasos.

Se detuvo bajo el techo de un paradero; al no tener a nadie cerca para preguntarle dónde estaban, qué día era, cuándo había empezado a llover, se limitó a consultar el reloj: las dos de la tarde y cuarenta y tres minutos. A partir de ese dato, trató de recordar las primeras horas del día, sin conseguir siquiera acordarse de lo que había desayunado.

¿Acaso un rayo le había destruido la memoria reciente? ¿Había sido abducido fugazmente por alienígenas? ¿Estaba viviendo los síntomas de una nueva enfermedad mental adquirida? ¿Era real lo que estaba viviendo? No recordaba nada de las últimas ocho horas.

Entró a una cafetería, pidió un café doble bien oscuro y revisó el maletín, en busca de algo que le ayudara a recordar. Encontró en su interior algunos formularios, un libro de motivación laboral y un paquete de plegables y carpetas, todos ablandados por el agua.

De algo se acordó al ver el libro: le había sido entregado por su jefe, en las primeras horas de la mañana, para que al menos lo hojeara, ya que allí podría encontrar ideas útiles. También, vino de su memoria el recuerdo de la propuesta hecha por el jefe aquella misma mañana, poco antes de entregarle el libro: cambiarle horas de oficina y venta domiciliaria por horas de inducción a nuevos vendedores. Recordó difusamente haberle respondido que lo iba a pensar y salió de la oficina y del edificio, a seguir trabajando en lo que sabía hacer: encontrar clientes dispuestos a invertir su dinero en uno de los seguros que él ofrecía.

Estornudó varias veces. Pidió otro café doble y una galleta. Afuera seguía lloviendo; así que, mientras el panorama no diera visos de querer cambiar, permanecería allí, en la cafetería, tratando de recordar qué había ocurrido y, sobre todo, qué le quedaba aún por hacer antes de terminar el día. Tenía la corazonada de que algo importante había aún pendiente.

La lluvia empezó a amainar. Volvió a guardar lo que sacó del maletín; y al hacerlo, descubrió con cierta vergüenza la presencia de una pequeña sombrilla allí dentro.

Terminado el segundo café, pagó y salió, cubriéndose del rezago de la lluvia con el paraguas más seco que él. Tras caminar un par de cuadras, encontró una avenida principal y reconoció que estaba más cerca de su casa que de la oficina. Decidió pues recorrer el trecho más corto, regresar a casa, al menos para cambiarse, que si hay algo pendiente, bien sabe que lo llamarán al celular.

Llegó a su casa a eso de las cuatro, con la ropa pegada a la piel y el frío hasta los huesos. Se quitó la ropa, se dio un largo baño con agua hirviendo y, luego, preparó un café con leche, se sentó en el sillón ante el televisor y, mansamente, abandonó su mirada a la pantalla encendida, dejándose ir con las imágenes que por allí pasaban.

Una incómoda emoción se hizo en él clara: se sintió enfermo, pese a no tener síntomas ni de gripa. Enfermo de una enfermedad seria; o algo así. No recordaba haberse enlagunado nunca antes a lo largo de toda su vida, sin haber consumido alcohol; y temió haber consumido algo sin darse cuenta. Probablemente, alguien lo había drogado para robarlo; pero él estaba bien y completo, no le hacía falta nada, más que el recuerdo de las horas previas a encontrarse solo, en mitad de una calle, bajo el caudal de la lluvia.

Tal vez fui raptado por extraterrestres —pensó de repente; y quiso reírse, pero no lo hizo, ya que no era la primera vez que lo consideraba, habiendo ya revisado su cuerpo en busca de marcas o cicatrices nuevas, mientras se cambió de ropa. Quiso, también, no pensar más en ese extraño episodio acaecido entre las últimas horas de la mañana y las primeras de la tarde. Estaba claro que algo extraño había ocurrido; pero más allá de eso, él estaba bien, sano y completo, en casa, viendo televisión con una taza de café caliente entre sus manos. Las cosas pasadas se aclararían, en algún momento; mientras tanto —meditó— era mejor concentrarse en lo que habría de contestar a la propuesta del jefe. Suspiró con cierto aire solemne, dio por terminado el tema del enlagunamiento sufrido y enfocó su atención en lo que el jefe le había propuesto.

Comenzó preguntándose por qué el jefe le había hecho precisamente a él aquella propuesta. Tal vez porque no había nadie más dispuesto a aceptarla. Quizá porque era una labor tan sencilla —como dispendiosa y aburridora— que el jefe había preferido cedérsela a él, aprovechando cierta confianza que le tenía.

No atinaba a descubrirlo; sin embargo, era evidente que la propuesta ya se la habían hecho y él debía responder con un sí o un no; no recordaba cuándo debía dar respuesta, aunque tarde o temprano ese momento llegaría.

Repasó la propuesta: su jefe le había dicho, primero, que estaba preocupado por el bajo número de seguros vendidos durante el último trimestre; y atribuyó de inmediato dicho bajón a la poca capacidad y habilidad de los nuevos vendedores, contratados tres meses atrás, en reemplazo de otros vendedores que habían salido de la empresa. Luego, el jefe dijo que, tras mucho pensarlo, había decidido darles a los empleados nuevos una capacitación que dinamizara su potencial de vendedores.

—A fin de cuentas —recordó que el jefe dijo—, nadie nace aprendido...

Por supuesto, si el panorama de la empresa no mejoraba notoriamente durante los tres meses posteriores a la capacitación, todo aquel vendedor que no alcanzara un nivel mínimo de ventas dejaría de trabajar en la aseguradora.

¿Qué podía él, presunto experto vendedor de seguros, enseñarle a un puñado de incompetentes vendedores principiantes, a quienes se les notaba a la legua cuán poco les interesaba el negocio de los seguros y solo estaban en la compañía hasta tanto encontraran un trabajo medianamente mejor? Era perder el tiempo, casi con cinismo. No entendía por qué el jefe, en lugar de organizar charlas y capacitaciones, no se había conseguido unos cuantos videos sobre venta de seguros y uno que otro de motivación laboral; o, simplemente, por qué no los había amenazado con bajarles el sueldo si no mejoraban la productividad.

Algo no encajaba en todo ese panorama. Ese no era el jefe que él conocía desde varios años atrás. Tal vez era que se estaba volviendo viejo; pero eso tampoco encajaba, ya que se notaba que el jefe es de los vinos que se amargan con el tiempo, no de los que se endulzan. Podía ser, entonces, que el jefe —a escondidas— se hubiese unido a una de esas sectas religiosas que transforman a la gente, les indican el buen camino y les trabajan la culpa, a cambio de unas cuantas cuotas al año. Pero si fuera así, al menos su secretaria se habría enterado y el chisme correría libre por los pasillos de la empresa.

Otra posibilidad, dentro de tantas otras —pensó—, podía ser que el jefe hubiera empezado a perder la cordura. Eso era probable.

Conociendo los excesos de trabajo y de placer que el jefe se sabía dar, no era descabellado creer que no tardaría en presentar síntomas graves de algún párkinson, de algún alzhéimer...

—¿Será contagioso? —se preguntó en voz alta, verdaderamente preocupado— Para eso, tendría que darme yo la vida que él se ha dado.

Lo bueno de aceptar la propuesta —pensó luego— era que la carga laboral disminuiría. Podría llegar más temprano a casa; incluso, gastar menos dinero en transporte. Eso no estaba mal; además, no era mucho lo que tenía por perder ya que, partiendo de la presunción de que esa capacitación no marcaría ninguna diferencia, en tres meses no tendría que volver a ver ese puñado de incompetentes en la empresa. Eso tampoco estaba mal porque, de alguna manera, entre menos vendedores cerca, menor la competencia.

Lo malo, por otra parte, radicaba en tener que dar esas condenadas charlas, a sabiendas de que era tiempo perdido en vano; como el tiempo que gasta aquel que se empecina en hacer hablar a un perro o en inflar un costal. Aunque, en el fondo —razonó—, ¿cuánto tiempo en vano no perdía a diario, recorriendo calles cual cazador tras presas invisibles? Nada más con el ejemplo de horas atrás bastaba: tanto había perdido ese tiempo que ni recuerdo había quedado de él.

Pensaba en esto cuando escuchó timbrar el celular. De un brinco se dirigió a atenderlo. Era el jefe que, tras saludar, le dijo:

—Me quedé esperando su llamada.

—Es que me quedé sin minutos.

—¿Ya tiene una respuesta? Porque usted sabe: arrancamos mañana.

—¿A qué horas?

Tras un instante de silencio, el jefe respondió:

—A las nueve y media; comenzamos con una charla introductoria...

—¿Y me tocaría darla a mí? —lo interrumpió.

—No. La primera suya sería a las once, en la sala de juntas. Yo también estaré ahí —carraspeó aclarando la voz—. Entonces, ¿qué dice? Mañana arrancamos.

—Bueno —musitó él.

—Nos vemos a las nueve y media en la sala de juntas. Llegue puntual y bien vestido.

—Como siempre.

—Sí, sí, sí —habló el jefe—; mañana a las nueve y media, no se le olvide. Hablamos entonces... —y luego colgó.

Pocos minutos después dieron las ocho

El televisor, ante él, escupía imágenes del noticiero de esa hora. Acomodado en el sillón, se concentró en la pantalla, dejándose estar así, a disposición de los destellos que se sucedían. Tras la sección deportiva y la de farándula, sus párpados empezaron a temblar, pesados ya, pidiendo reposo. Sin embargo, algo dentro suyo lo incitaba a no dejarse vencer por el sueño. No había razones ni fundamentos. Ya tenía suficiente para dar por bien terminado el día; ¿qué podía haber aún aguardando por él que le hacía sentir la necesidad de permanecer despierto?

Retomó el control remoto y empezó a cambiar canales. Sin entenderlo, permaneció poco más de una hora, navegando por la parrilla, viendo a sorbos programas de cocina y de moda, de fútbol y animales salvajes, telenovelas nacionales y series extranjeras. Hasta que se dio cuenta de que se estaba quedando dormido en el sillón. Se levantó pesadamente, apagó la pantalla y, hecha la escala en el baño, se puso ropa de dormir, apagó la luz y adoptó la postura habitual en el colchón, bajo las mantas.

Cerró los ojos. No tardó en quedarse dormido; empezó a soñar: iba por un parque, paseando a un perro, al que llevaba atado al cuello con collar y correa. De repente, el perro empezó a andar cada vez más rápido, haciéndolo primero trotar y luego correr, ya que la fuerza con la que este lo halaba creció velozmente. Hasta que él no pudo más y, en el sueño, soltó al perro, lo dejó ir; entonces, como si su mirada se hubiese ido con el animal, vio el mundo por los ojos del can, sin dejar de correr con él. Y corrió un largo trecho, tras una presa que nunca supo cuál era; pero, de pronto, un apretón en el cuello detuvo su rauda persecución; y él, que aún soñaba, sintió en la garganta aquel apretón que lo regresó, con miedo, de vuelta a la penumbra de su cuarto.

No recordó del sueño, tras despertar, más que aquel apretón final que detuvo la carrera en la que iba. Respiró varias veces, por nariz y boca, con los ojos bien abiertos. Pese al cansancio, sabía que había tenido una pesadilla, corta y desagradable. Al pensar en por qué habían vuelto los malos sueños, temiendo caer una vez más en ellos, recordó que no había comido nada durante las últimas horas. Solo había tomado café oscuro, en buena cantidad; y eso, ya a su edad, le solía producir malestares estomacales. Pero el cansancio y la pereza no le permitieron salir a la cocina en busca de algo de comer. Ro-

deado de tibieza, fue olvidando rápidamente lo de la pesadilla y su estómago; y cayó profundamente dormido una vez más.

Alcanzó a dormir casi cuarenta minutos. Despertó, por segunda vez, sobresaltado por algo vivido en lo que estaba soñando. Con una imagen se despertó, grabada en los párpados: se vio a sí mismo apretándose el cuello, con fuerza tal que, de no haber sido porque era un sueño, ya estaría muerto. Despertó y buscó sus manos, bajo las mantas; y las encontró tranquilas y mansas, ignorantes de lo soñado.

Sintió miedo: la imagen vista era de un realismo brutal. Nunca se había visto así, mirándose con tanto rencor, matándose con tanta saña, con sus propias manos. No era fácil, así, entredormido, aceptar la cantidad de ira que en sus ojos refulgía. Cuánto odio, cuánto desprecio hacia sí mismo, parecía haberle dicho ese mal sueño.

Decidió levantarse, prender la luz, ir a la cocina, buscar algo de comer y algo diferente en lo que pensar, que le quitara de encima esa imagen de sus manos apretándole el cuello. Sobre la nevera, encontró una manzana; la lavó rápidamente y, con ella en la mano, se dirigió a la sala, a su acostumbrado sillón. En una mano la manzana, en la otra el control remoto y, ante él, la pantalla ardiendo en imágenes. Sin mirarlas, sus ojos se fueron cerrando; solo lo mantuvo despierto el mecánico masticar de la manzana.

Cayó dormido sin alcanzar a apagar el televisor. Las voces que del aparato salían fueron acompañándolo en sueños. Una voz femenina hablaba acerca de un hombre encantador, no visto en la región desde tiempo atrás, a quien mucha gente esperaba verlo de vuelta. En sus sueños, vio que estaba en un bus; y aquella voz femenina le pertenecía a una mujer sentada a unas cuantas sillas, detrás de él; sin dejar de escuchar la historia que contaba esa mujer que él no veía, subido en el bus fue recorriendo un tramo de la ciudad por el que con frecuencia transitaba. Viajó largo rato, viendo siluetas y espejismos extrañamente familiares, hasta que, de repente, estando el bus detenido, subieron a él tres hombres encapuchados y encorbatados, amenazando de inmediato a todos los pasajeros, apuntándoles con sus armas, exigiéndoles que les entregaran todo aquello de valor que llevaran consigo. Lo curioso fue que aquellos hombres, tan armados y furibundos, no parecieron percatarse de su presencia, con lo que —tras salir del bus con el botín— ninguno de los asaltantes le quitó nada de lo que llevaba. En el bus, sin embargo, quedaron los demás pasajeros, todos tristes, asustados. El ambiente se puso pesado, tal vez por tamaña pesadumbre. Tras

un par de cuadras, él decidió bajarse. Se puso de pie y, de camino a la salida, sus ojos vieron una anciana, quizá la misma a quien había escuchado hablar antes acerca de aquel hombre que tanta gente esperaba con ansiedad; y la vio pequeña y encorvada, más frágil que una flor marchita. Salió corriendo del bus, por no querer seguir viéndola, ya que, sin saber por qué, la imagen de esa anciana allí lo había repugnado con la repugnancia de quien ve un cadáver en descomposición.

Al bajarse del bus, notó que había empezado a llover; se puso a caminar, tranquilo, sin preocuparse por la lluvia ni por su fuerza cada vez mayor; no se detuvo porque, pese a los hilos de agua que caían con violencia desde el cielo, no se mojaba, seguía seco, como piedra al sol. Caminó tranquilo hasta llegar a la entrada de un edificio; entró y lo sorprendió ver aquel primer piso tan inundado; mas esto tampoco lo detuvo y siguió su camino, enfilando sus pasos bajo el agua —que le daba casi hasta las rodillas— hacia la puerta de un ascensor, unos cuantos metros delante de él. A ese ascensor no parecía haber entrado la inundación; ni siquiera la humedad. Su interior estaba seco; y allí dentro estaba solo él, subiendo al quinto piso, el mismo en el que están las oficinas de la aseguradora. La puerta se abrió y apareció allí mismo, como de costumbre, siendo de mañana. Entró, saludó a la gente; la secretaria, con un timbre de voz más agudo de lo normal, lo llamó, le pidió que se dirigiera al despacho del jefe. Una vez allí, se encontró a su jefe; pero él estaba de espaldas; y pudo escuchar que lo saludó, con tono de voz infantil, y le pidió que tomara asiento. Vino luego un largo silencio, roto finalmente por el jefe, al exclamar:

—Así está todo mucho mejor, ¿no le parece?

Él asintió con torpeza, sin dejar de mirar la oficina en la que estaba; y notó que, más que una oficina, era la sala de una vieja casa abandonada. Al volver su rostro hacia donde estaba el jefe, no lo encontró; tampo su escritorio ni su enorme sillón. En su lugar, había una pantalla encendida, vomitando imágenes cuyo excesivo brillo le impedía verlas con claridad.

Despertó, viendo un panorama bastante parecido al visto al final del sueño. Despertó sin sobresaltos; lentamente, como quien aterriza en apacible paracaídas.

Retomó el control remoto; empezó nuevamente a cambiar canales. Se detuvo ante una imagen, referida a una noticia acerca de la muerte de un hombre, mientras dormía, al caer sobre su casa un enorme árbol de viejas raíces podridas, que destruyó de paso el auto parqueado

junto a ella. *El tronco cayó como un hachazo sobre la casa del hombre al que la muerte encontró durmiendo*, repetía el informativo.

Apagó el televisor; el frío lo levantó del sillón, lo mandó de vuelta a la cama. Se acomodó y cobijó, cayendo en pocos segundos en un profundo sueño inmóvil, del que no empezó a salir sino hasta que su despertador sonó, a eso de las siete y media de la mañana. Y él lo escuchó, salió de la cama, lo apagó autómata y se volvió a acomodar, sin llegar a estar del todo despierto. Desde ese momento hasta poco después de las ocho y media de la mañana —cuando finalmente se despertó—, permaneció sumergido en una corriente de imágenes, entre las que se confundían recuerdos con imaginerías, en medio de un mundo onírico, difuso y pálido. En aquel mundo se reencontró con algunos viejos compañeros de colegio; hablando con ellos, en sueños, recordó los tiempos escolares, cuando eran aún todos tan jóvenes, tan iguales e ingenuos, tan crueles y quejumbrosos. Sumergido en ese sueño, recuerdo vívido de tanto tiempo atrás, volvió a sentir aquellos miedos, esas inseguridades, esa floreciente e implacable ira que el tiempo supo convertir en amargura. Esos compañeros de colegio con quienes no tenía más que hablar que de cuando fueron compañeros tanto tiempo ha. Su vida había cambiado lo suficiente para ver esa época como un capítulo de una existencia ajena a la suya actual; o al menos eso sentía: él ya no era más ese torpe y cándido adolescente a quienes los demás, con tanta sorna, llamaban...

—Monigote —se despertó diciendo, escuchando luego el rugir de su estómago hambriento.

Salió de la cama como halado por una soga atada a su cuello. Encorvado caminó hasta la cocina, descolgó la toalla que se secaba en un gancho; y unos calzoncillos y una camiseta limpios, ya secos.

Entró al baño, prendió la luz y, antes de abrir la llave de la ducha, le dio por mirar el reloj y dio un brinco al ver la hora que era: en menos de treinta minutos debía estar en la oficina, bien vestido, para la charla inaugural. No se detuvo a maldecir la horrible noche pasada, sino que se lavó las manos y la cara, humedeció su escaso pelo, se peinó el candado y luego, sobre ese mismo lavamanos, se cepilló los dientes. De vuelta en el cuarto, eligió uno de los trajes menos trajinados; limpió los zapatos y se puso cinco toques de colonia, para dar apariencia de frescura.

Tuvo que tomar taxi. Igual llegó tarde a la cita, pero encontró dónde sentarse y escuchó buena parte de la charla inaugural, ofre-

cida por una mujer de unos treinta años, de juvenil aire intelectual que, sin ser especialmente bella, se notaba que estaba convencida de ser más guapa que cualquiera en oficinas a la redonda.

Debido a la tardanza, no tuvo más opción que la de sentarse en la única silla que quedaba aún sin ocupar, junto a los vendedores novatos. Se acomodó con suficiente torpeza para que no hubiera quien no notara su arribo a la sala. El jefe apenas lo miró, para luego regresar su atención a la mujer que hablaba.

Hablaba —la mujer— acerca de las necesidades humanas; más específicamente, de su creciente número en los últimos tiempos. Decía que el ser humano, con su desarrollo, había evolucionado hacia estados de vida más exigentes, más llenos de necesidades y, por consiguiente, más susceptibles a la escasez o al subconsumo. De esta manera, concluía:

—La vida es, en la actualidad, más valiosa de lo que era para el hombre en el pasado, ya que el hombre, a lo largo de su desarrollo, ha acostumbrado su existencia a un mayor número de recursos valiosos con los que satisfacer una mayor cantidad de necesidades.

El vendedor, tan recién llegado, más que en las palabras, se fijó en la forma que esa mujer tenía de pronunciarlas. Con esa forma de hablar, cualquier palabra —pensó— termina convenciéndolo a uno de lo que sea; lástima que, por eso mismo, sus palabras palidezcan ante el encanto de la voz. Así, su atención pasó de las palabras a los labios, que se quedó mirando sin importarle poner en evidencia el interés que aquella desconocida le despertaba.

Para concluir la charla, la mujer volvió a presentarse. Dijo su nombre y recordó una vez más su cargo y el objetivo que éste tenía: garantizar en la aseguradora el crecimiento de la productividad y sus beneficios. Luego, con risible gesto solemne, el jefe tomó la palabra y le indicó al grupo que tendrían una pausa hasta las once.

Todos se pusieron de pie. El vendedor se dirigió hacia el jefe, que era también dirigirse hacia ella. Saludó, ofreció disculpas por llegar tarde, atribuyó la tardanza a un trancón, para terminar preguntándole al jefe quién era ella. Ella, que escuchó, lo miró y respondió con otra pregunta:

—¿Él quién es?

—El que les va a hablar de su experiencia como vendedor de seguros de vida —contestó el jefe.

—¿Solo de vida? —inquirió ella.

—Es mi especialidad —habló el vendedor—, pero no son los únicos que sé cómo vender.

—Mucho gusto —dijo ella, estirando su manita, dándosela al vendedor, sin abrir los dedos. Como darle la mano a una paleta, sintió él al estrechársela.

—Tenemos a las once la siguiente, ¿cierto? —dijo ella, dirigiéndose ahora al jefe, quien le contestó asintiendo— ¿Sabe lo que tiene que decirles? —dijo ella, mirando al vendedor.

—Tengo que enseñarles lo que sé hacer.

—Tiene que motivarlos para que vendan más —complementó ella, a lo que el jefe volvió a asentir.

Como quien llega a rescatar un preso, su estómago rugió, recordándole que tenía hasta las once para alimentarlo. Pidió permiso y se retiró de la sala, llevado con apremio por sus pasos a una pequeña cafetería que había frente al edificio. Allí nadie lo habría de ir a molestar o a despreciar.

Llegó a la tienda como teletransportado, pidió de comer y de beber, dándose el desayuno aplazado por la tardanza. Queriendo no pensar en nada mientras masticaba, terminó pensando en lo que diría en su primera charla. Debía motivar a los vendedores; y eso era como animarlos a hacerle competencia; no sonaba bien. Aunque podía, también, hablarles simplemente de cualquier cosa; o compartir algunas anécdotas, reales o inventadas, y con ello llenar el tiempo de la charla.

Aún un minuto

le recordó su reloj. Se levantó, pagó lo consumido y regresó mansamente al edificio, al quinto piso, a dar la charla.

Fue uno de los primeros en entrar a la sala de juntas; se acomodó en la silla antes ocupada por la mujer. En silencio y quietud esperó a que los asistentes se completaran, que se cerrara la puerta y él tuviera que empezar a hablar. La mujer no apareció. Fue el jefe quien tomó primero la palabra. Dijo que después de la gran charla inaugural sobre la importancia de los seguros en la sociedad actual, tenía el honor de presentar a uno de los vendedores más exitosos de la aseguradora, especialista en seguros de vida. Antes de cederle la palabra, el jefe concluyó:

—Él está aquí para hablar de su trabajo como vendedor de seguros. Les aclarará sus dudas y les dará indicaciones pertinentes para incrementar su productividad.

Breve silencio. Tan solo hay que comenzar, pensó el vendedor para sus adentros.

—Buenos días. Cuando yo empecé con esto de la venta de seguros, no tuve la suerte de pasar por una capacitación como esta. Yo tuve que aprender a la antigua: en la calle, ablandando clientes a mano. No fue divertido, pero no me arrepiento, porque reconozco que me ha sido de gran utilidad. Además, ahora que lo pienso, si al comienzo no me hubiera parecido tan difícil de hacer, probablemente me habría aburrido y habría tenido que buscar otro trabajo en el que poder demostrar mis capacidades, porque si uno hace bien las cosas, más pronto que tarde, recibe su recompensa.

Respiró, miró de reojo al jefe y continuó:

—Al comenzar, lo más difícil fue convencerme a mí de que era capaz de vender seguros; y venderlos bien, por supuesto, no uno cada mes o cada año. Sobre todo, tener paciencia con los clientes; aprender a apretarlos, advirtiéndoles, por ejemplo, en el caso de los seguros de vida, que la muerte suele ser menos paciente que uno, el vendedor.

»También funciona saberse muy bien todos y cada uno de los servicios que ofrece la compañía ya que, a la hora de asesorar a un cliente, uno tiene muchas más herramientas para convencerlo. Me pasó una vez, incluso, que un cliente me preguntó si tenía seguros de vida para mascotas; yo, sabiendo que nada de eso existe, pero conociendo opciones, le sugerí que adquiriera, en lugar de un seguro de vida, un seguro exequial, que incluyera misa, entierro y fosa con lápida; y pusiera como beneficiario a la mascota, ya que eso sí es posible, porque quien adquiere dicho seguro es quien decide quién o qué ocupará el cajón que se va a enterrar.

Tuvo que detenerse al escuchar la risita del jefe, que lo miró y dijo:

—Sí, sí; recuerdo aquel caso de seguro exequial para una mascota. El cliente quedó feliz....

—Pero aquí no termina la historia —retomó el vendedor—: en ese tiempo, en mi cartera de ventas, yo no tenía ningún seguro exequial para ofrecer; pero sabía de un compañero que tenía y sabía venderlos bien. Así que lo contacté con el cliente y formalizaron la compra del seguro. Y todo muy bien...

»Fue como dos meses después —prosiguió tras un breve silencio— que este vendedor al que ayudé, me llamó y me contactó con un cliente que quería comprar seguro de vida para toda su familia. Y eran como catorce...

—Quince, contando al señor —lo interrumpió el jefe.

—¡Exactamente! ¡Quince! ¿Ustedes saben lo que es vender quince seguros de vida en una tarde?

El vendedor hizo una pausa. Tomó la botella de agua que tenía frente a sí, la destapó parsimoniosamente, bebió con calma un sorbo corto, luego otro más largo y, sin volverla a tapar, la dejó donde estaba.

¿Las preguntas las dejamos para el final? —murmuró el vendedor al jefe, a lo que este asintió concesivo—. Bueno, se pueden dar cuenta de que estoy tratando de demostrarles algo muy sencillo: vender seguros no es solo salir en busca de clientes dispuestos a pagar por nuestros servicios. Es también satisfacer una necesidad de la gente. Ustedes lo escucharon en la charla anterior: el ser humano tiene cada vez más necesidades, cada vez necesitamos más productos y servicios para vivir tranquilos. ¿Y qué más tranquilidad que la que ofrece un seguro? Puede ser de vida, exequial, contra robo, contra incendio, contra pérdida o catástrofe. Lo que está claro es que nuestra labor como vendedores de seguros no consiste solamente en ser profesionales exitosos. Consiste en ofrecer tranquilidad a la gente, aportando al bienestar y la seguridad de la sociedad.

—Así es —lo interrumpió el jefe, visiblemente emocionado.

El vendedor sonrió; luego bebió un sorbo largo de agua y dijo, con el mentón ligeramente levantado:

—Podría seguir hablándoles, pero preferiría ahora saber si alguno de ustedes ha vendido ya dos seguros en un solo día —levantó las cejas, con cierto aire burlón— ¿Ninguno? ¿Ninguno ha sentido esa alegría todavía?

Al dirigirse así a los novatos no logró, como quería, hacerlos reaccionar de alguna manera. Verles las caras, aquellas caras de gesto insípido, había conseguido aburrirlo. Ante ese silencio, el vendedor —desencantado pero triunfante—, continuó:

—Si el trabajo que uno hace no le proporciona, al menos de vez en cuando, alguna alegría, uno se hastía, se aburre, se cansa. Entonces hace peor su trabajo, porque lo hace de mala gana, sin esperar más que un modesto sueldo mensual que no crecerá hasta tanto se decida uno a ganarse con méritos un aumento o hasta un ascenso. Lo que quiero que entiendan no es muy difícil: entre más seguros uno vende, mejor vive.

Resopló, fingiendo cierto malhumor, bebió otro sorbo de agua, y concluyó:

—Hay una cosa que no entiendo —miró al jefe—: si yo fuera uno de ellos, ya me habría puesto de pie y habría salido a vender seguros. Usted sabe: de no ser por esta capacitación, yo estaría en contacto con mis clientes en este mismo instante...

El asomo de sonrisa del jefe desapareció y en su lugar brotó un ceño fruncido, de enfado, al sentirse —de alguna manera— reprendido por el vendedor; pero esa cara la dedicó a los vendedores nuevos.

—Señores —retomó el vendedor—, ¿alguno de ustedes podría intentar venderme un seguro?

El tono se había vuelto más agresivo, al igual que su mirada . Realmente se estaba empezando a divertir bastante con ese puñado de jóvenes adultos; con sus rostros y sus gestos, sus miradas, su silencio.

—Bueno, entonces —agregó con cierta sorna—, permítanme intentarlo a mí. ¿Algún voluntario?

—Creo que no es necesario —habló de repente el jefe, tocándole el hombro con su palma abierta—. Para mañana cada uno de ustedes deber traer aprendida la lista de seguros que tiene para vender; incluyendo costos, planes, descuentos y cobertura. Para mañana temprano, ¿entendido?

—Sí, doctor —musitaron los novatos, algunos tomando nota.

—¿A qué horas nos vemos mañana? —preguntó el jefe al vendedor.

—Que estén acá a las siete.

—Muy bien —habló el jefe; y luego, dirigiéndose a los novatos, añadió—: esta tarde, a las dos, va a venir a hablarles uno de los contadores de la empresa, del área de tesorería.

—¿Alguna pregunta? —se atrevió a decir el vendedor.

—Que se la hagan mañana —y con un gesto le pidió que recordara qué hora era ya; con otro, a los novatos, les indicó que ya podían salir.

Vendedor y jefe esperaron sentados a que hasta el último del público saliera. Ya a solas, fue el jefe quien habló:

—De haber sabido... Me gustó mucho su charla...

—Trabajo persuadiendo gente —respondió, encogiéndose de hombros, con cierto gesto de humildad.

—Lo invito a almorzar, ¿qué le parece?

—Me parece... increíble —contestó, siguiéndole de algún modo la corriente, sin dejar de extrañarle ese tono de calurosa confianza hacia él.

SALIERON EN LA CAMIONETA DEL JEFE rumbo a un restaurante cercano. Desde que se pusieron en marcha, el jefe le fue contando algunas cosas sobre la empresa, con gran soltura. Dentro de lo que dijo, en particular sobre los vendedores novatos, afirmó que, tras algunas cuentas con ayuda del tesorero, había descubierto que salía más costoso para la empresa echarlos que enseñarles a hacer mejor su trabajo. Además, agregó, había conseguido una persona experta en mejoramiento productivo empresarial, que se estaba encargando personalmente de modernizar algunos aspectos de la compañía, con el fin de hacerla más eficiente, rentable y competitiva.

El vendedor se limitó a escucharlo pacientemente, interviniendo muy poco, sin ponerle demasiada atención, pero reconociendo que lo que estaba ocurriendo no era para nada habitual: esa era la primera vez que el jefe lo invitaba a almorzar; y una de las primeras en las que parecía estar contando confidencias acerca de la situación presente de la aseguradora.

Entraron a un distinguido restaurante de barrio, pidieron el plato del día (Entrada: crema de apio o fruta; Plato: pechuga a la plancha con salsa de champiñones, papas al vapor, arroz con perejil y ensalada de verduras fría. Bebida: jugo de fresa o gaseosa. Postre: dulce de guayaba o helado de la temporada) y, sin esperar a que siquiera llegara la entrada, el jefe arrancó otra vez a hablar y hablar, dando toda la apariencia de estar desahogándose, más interesado en escucharse que en saberse escuchado.

—Es claro —dijo varias veces— que la venta de seguros puede seguir creciendo, al ritmo de la población o incluso más. Pero hay que entender también que la población ahora se interesa por nuevas formas de asegurarse. Usted lo ha visto: prefieren portar armas o escoltas, en lugar de comprar un seguro de algún tipo. Así que nuestra competencia ya no son solamente las demás compañías aseguradoras; ahora hay que incluir en esa lista a todas aquellas empresas que ofrezcan seguridad: desde las de vigilancia privada hasta las de armas, pasando por supuesto por las de seguridad social. Si usted se pone a hacer esa cuenta, notará de inmediato su alto número; y por más que crezca la población, eso no asegura que crezca también nuestro número de clientes habituales. Hay que desarrollar estrategias capaces de captar un mayor número de clientes, ofreciendo un número cada vez mayor de servicios...

Escuchando a medias lo que su jefe peroraba, pensó mientras masticaba en lo ocurrido el día anterior; intentó recordar qué había almorzado. No encontró nada; ni una imagen ni un sonido ni un olor. Nada; tal vez, podía ser que ni siquiera hubiera almorzado. Podía ser cualquier cosa; lo que estaba claro era que nadie en su memoria daba razón de lo ocurrido a lo largo de esas horas olvidadas del día anterior.

De repente, escuchó que el jefe decía algo relacionado con el futuro de los vendedores de seguros. Inicialmente, afirmó que la empresa debía cambiar al igual que la forma de vender; en otras palabras: que el oficio de vender seguros debía adaptarse a las nuevas condiciones del mercado; y esto hacía que la empresa tuviera que redefinir la forma de trabajar de sus vendedores.

—Hacer una capacitación a los nuevos vendedores es parte de la estrategia que he decidido poner en práctica, con el fin de adaptarnos a las exigencias de estos tiempos...

Todas las ideas que escuchaba de su jefe encajaban entre sí, llegando incluso a sonar atractivas y coherentes. Lo único que no encajaba para el vendedor era el emisor de dichas ideas. Entre más lo escuchaba, más le sorprendía el hecho de que su jefe —aquel hombre testarudo a quien conocía de algunos años atrás— estuviera hablando de aceptar, de alguna manera, probar nuevas estrategias, diferentes a las defendidas durante tanto tiempo. De todas formas, era evidente que algo en el jefe había cambiado, como si hubiera recibido un golpe en el cráneo, hubiera sufrido un horrible susto o algo por el estilo. Probablemente, en ese cambio tenía que ver la mujer que había dado la charla inaugural y sobre la cual el jefe no había dicho, dentro de todo lo dicho, prácticamente nada. Hasta que el vendedor, ya terminado el almuerzo, se animó a preguntarle dónde la había conocido; y, sin ruborizarse, contestó que aquella mujer era sobrina suya, además de ser una increíble profesional; y que había empezado a considerar seriamente la idea de convertirla en su asesora directa; pero primero ella debía ser capaz de coordinar exitosamente la capacitación y presentar resultados favorables para la empresa.

Habló el jefe de ella con el tono de quien se asume mentor, segundo padre; y bastó con distinguir ese tono para dejar claro que el jefe no vería con buenos ojos que el vendedor se acercara a su sobrina.

Fue breve hablando de ella; el jefe retomó un tema antes tratado: el vendedor de seguros debía adaptarse a las nuevas exigencias del mercado; debía hacerse más competitivo y versátil, capaz de descu-

brir y explotar nuevos nichos, vetas de clientes necesitados de seguridad. Solo así podría sobrevivir en ese mercado cada vez más hostil.

A lo largo del camino de regreso a la oficina, ambos permanecieron en silencio; y el vendedor estuvo tentado a abrir la boca y a contarle a su jefe del extraño fenómeno que había vivido (y olvidado) el día anterior; pero mantuvo su silencio, para evitar preguntas que no sabría cómo responder.

Al regresar a la oficina

el jefe le preguntó si deseaba quedarse a la charla del hombre de tesorería. El vendedor, con gran delicadeza, respondió que no, ya que debía revisar los expedientes de algunos clientes y preparar la siguiente charla. El jefe no insistió; simplemente le pidió que estuviera de vuelta al otro día en la oficina antes de que dieran las ocho y media de la mañana.

Se despidieron; el jefe entró a la sala de juntas y el vendedor a la sala en la que se archivaban los expedientes de todos los clientes de la aseguradora. Una vez dentro, a puerta cerrada, sabiendo que nadie habría de interrumpirlo allí, se acomodó en la única silla que encontró y, sin pensar más que en dormitar un rato, se dejó vencer mansamente por el sueño.

Soñó. Sus sueños comenzaron con el rostro y la voz de un viejo compañero de trabajo que, algunos meses atrás, por un problema que tuvo con el jefe y la aseguradora por un cliente falso, se vio obligado a dejar la empresa y a buscar otro trabajo en otro lugar con otra gente. Nunca tuvo una buena relación con ese colega suyo; la competencia siempre impuso entre ambos un abismo infranqueable; y cuando se enteró de lo que pasaba con él, el vendedor de seguros no movió un dedo para solidarizarse con la causa de su compañero caído en desgracia. Tampoco sembró cizaña. Sencillamente, se limitó a hacerse el que no sabía nada al respecto, administrando su presunta ignorancia ante los demás. Su compañero, al parecer, no cometió más error que el de no tener en la compañía quien estuviera dispuesto a hablar bien de él, en caso de tener problemas graves.

Lo cierto era que había logrado derrotar a Patiño —como se apellidaba aquel compañero suyo—. Tras su salida de la aseguradora, no había vendedor en la empresa con un promedio de ventas capaz de competirle; y esto quedó demostrado con el humilde aumento salarial

que su jefe, por iniciativa propia, accedió a darle, más por desquite contra el traidor que por simpatía hacia el vendedor vencedor.

Patiño quiso hacerse rico, alterando algunos documentos en la empresa, inventándose un seguro de vida. La idea era sencilla: cobrar la póliza de un hombre recién muerto, tras haber fabricado documentos que demostraran ante la aseguradora la existencia, desde muchos años atrás, de un seguro de vida en el cual Patiño aparecía como primer y único beneficiario. Ese fue el error. Al aparecer como primer y único beneficiario, en la oficina jurídica empezaron las sospechas. Patiño quiso negarlo todo. Tuvo, sin embargo, la suerte de no alcanzar a cobrar la póliza.

—No se le olvide —le dijo el jefe, frente a otros vendedores— que en esta aseguradora solo trabaja gente honrada, nada de ladrones.

Patiño consiguió llegar a un arreglo con el jefe, tras una acalorada discusión que trascendió las paredes del despacho. Fue acalorada porque el jefe se negó a pagarle liquidación, a cambio de no entablar en su contra una demanda por tentativa de fraude o algo similar. El argumento del jefe fue rotundo: la aseguradora podría pagarle la liquidación que merecía, pero Patiño tendría que gastar ese dinero —y quizás más— pagando abogados con los que defenderse de la causa jurídica que tendría prácticamente perdida desde el comienzo.

Por la empresa no se volvió a saber de Patiño. Aunque ahí no acabó la cuestión: el jefe, aún enardecido por la decepción sufrida, le dio un ultimátum a todos sus vendedores: debían superar una cuota mínima de seguros vendidos durante el trimestre siguiente; todo aquel que no la alcanzara, saldría inmediata e inevitablemente de la aseguradora.

—No me importa si me quedo sin vendedores —se dijo que llegó a afirmar el jefe, demostrando su determinación.

Al cabo de esos tres meses, no fueron muchos los vendedores que no alcanzaron a vender ni lo mínimo; pero sí fueron suficientes para que su ausencia se notara en la aseguradora, una vez el jefe cumplió su palabra de sacarlos.

La disminución de vendedores domiciliarios obligó al jefe a hacer dos cosas: (1) Buscar nuevos vendedores, en lo posible jóvenes y sin demasiada experiencia; (2) Obligar a algunos empleados de oficina a retomar el camino de las calles y cubrir con su trabajo la ausencia de los vendedores echados. Esto último hizo que el vendedor de seguros de vida, que por aquel entonces se desempeñaba como

asesor comercial fijo en oficina, tuviera que abandonar su cubículo asignado en el quinto piso del edificio de la aseguradora, para salir a buscar nuevos clientes, de puerta en puerta y de timbre en timbre, teniendo que readaptarse a la rutina de vendedor domiciliario.

Llevaba unos meses trabajando así cuando su jefe, un lunes como cualquier otro, al encontrarse ambos en la oficina, le dijo que necesitaba hablar con él para hacerle lo que llamó una "propuesta que puede interesarle". Una semana más tarde, se concretó la reunión entre el jefe y el vendedor de seguros de vida; y en esta, aquel lunes en la mañana, el jefe le contó que muy pronto empezaría una capacitación para los vendedores recientemente contratados y en la que a él —al jefe— le interesaba contar con la colaboración del vendedor, dada su larga y exitosa experiencia, ofreciendo algunas charlas y conferencias sobre lo que tan bien sabe hacer: vender seguros de vida.

Tras concluir la conversación con su jefe —diciéndole que le tendría una respuesta a la propuesta para después de almuerzo—, salió del edificio llevando su inseparable maletín, rumbo al sector de la ciudad que tenía asignado para ir en busca de nuevos clientes.

Soñó con Patiño

durante la casi hora y media que durmió encerrado en la oficina del archivo. Pero el Patiño con el que soñó no era más ese personaje de naturaleza viscosa y risita de chacal; por el contrario, aquel Luis Alfonso Patiño (¡recordó su nombre!) era un hombre gentil, de buenas maneras, servicial y amable, que se dirigía al vendedor de seguros de vida llamándolo doctor, mirándolo con ojos de profunda mansedumbre, como de bestia larga y cruelmente domesticada.

En el sueño, el vendedor y Patiño caminaban por calles interminables; uno al lado del otro, Patiño hablando todo el tiempo, buscaba sin cesar la atención del vendedor que caminaba mirando al frente, con aire digno, de persona importante, llevando como lastre a un Patiño escudero, empequeñecido y encantador. En ese mismo sueño, el vendedor llevaba su acostumbrado maletín y una corbata muy larga, como una extensa lengua pálida, que le llegaba hasta las rodillas.

La voz de Patiño era de una dulzura inexistente en la realidad. Su presencia, mansa y servicial, despertaba incluso un poco de ternura. Pero esto no detuvo el paso apretado del vendedor que debía llegar pronto a un lugar determinado. Este lugar era la puerta de un edificio;

no era el edificio de la aseguradora, sino uno rechoncho, de reducidos apartamentos, visiblemente envejecido. En ese punto, ambos hombres se detuvieron y Patiño, con cortesía excesiva, ofreció disculpas por no poder seguir acompañando por más tiempo al *doctor*. Arguyó que debía irse, que tenía que atender otros asuntos —más urgentes que importantes—; confesó, con tonito pueril, que a ese edificio no se atrevía a entrar, porque el *doctor* debía entrar solo, porque él ya había perdido el derecho a entrar allí. Finalmente, se despidió y alejó, empequeñeciendo a cada pequeño paso, hasta desaparecer.

El interior del edificio estaba sumergido en una profunda oscuridad. Adentro hacía frío, como si fuera una caverna. El vendedor empezó a caminar, con paciencia, sin tener idea de lo que podría estar rodeándolo; con prudencia, para evitar tropezar. Contrario a lo que se podría esperar, el piso de aquel interior iba en descenso, como túnel de mina; y el sonido que alcanzaba a llegar de la calle lentamente era absorbido por el silencio que brotaba del fondo oscuro.

Eran casi las cuatro de la tarde

cuando súbitamente despertó. Tardó un par de segundos en reconocer el lugar en el que estaba, para después bostezar y desperezarse sin hacer ruido. Miró el reloj y notó que había dormido más de lo que tenía planeado. Decidió irse de vuelta a casa, donde podría descansar más cómodamente.

Pasó primero por el baño, antes de encaminar sus pasos hacia el ascensor. Salió de prisa para evitar al jefe; una vez fuera, caminó hasta una avenida cercana y tomó el bus de costumbre.

La tarde estaba gris, amenazante de lluvia. Pero no llovió, por lo menos mientras el vendedor recorrió el camino hasta casa, pensando —entre otras cosas— en la sobrina del jefe que, de no ser por lo antipática, sería una mujer realmente encantadora. Probablemente la vería al día siguiente; era seguro, de todas formas, que la volvería a ver, al menos en la oficina; y tal vez, con el paso de los días, su antipatía podría dar paso a una actitud más amigable, menos prepotente; quizás, podría bastar con demostrarle que él no era el don nadie que ella veía en él.

Llegó a casa con la firme intención de preparar la charla del día siguiente. La de ese día había salido mucho mejor que lo esperado; pero había tenido suerte, suerte de conferencista principiante. Además

tenía el ligero presentimiento de que la sobrina del jefe estaría presente en su charla.

Sin embargo, una vez en casa, una fatiga profunda se hizo sentir en su interior, recordándole la siesta truncada en la oficina del archivo. Decidió prepararse un buen café con leche, ver un rato de televisión e ir pensando en el tema de la charla. No se fijó mucho en la pantalla ni definió el tema que trataría; mientras tomó su café, recordó con orgullo y satisfacción algunos de los momentos estelares de su primera charla, esa misma mañana. ¡Había conseguido imponerse frente al público ganándose algo parecido a la admiración por parte de su jefe! El vendedor de seguros de vida llevaba ya muchos años sin sentir el orgulloso placer del deber bien cumplido. Desde el ascenso que le dieron cuando echaron a Patiño, no sentía una alegría similar, aunque en esta ocasión no había sido necesaria la desgracia ajena para enaltecer sus méritos propios. Había hablado sobre lo que sabía hacer; y hablando, simplemente hablando, había demostrado su experiencia en el campo de las ventas y la persuasión.

Cambiando canales

como quien pasa las páginas de una revista muchas veces vista, quiso no tener nada en que pensar, en especial nada sobre aquella segunda charla. Ya había escrito algunas frases sobre una hoja; tal vez con eso podía bastar para que no se le olvidara lo que había elegido como tema. El jefe ya lo respetaba y ni qué decir del puñado de vendedores novatos. Solo faltaba ella, la sobrina, por respetarlo. Pero ella —se le notaba a leguas— solo respetaba a quienes demostraran una generosa capacidad adquisitiva; y entre ese grupo, él jamás había estado. Siempre el dinero había sido su punto más frágil: en el colegio, cuando sus compañeros lucían orgullosos las bondades económicas de sus padres; o después, cuando la plata no le alcanzaba para terminar la borrachera y debía contentarse con quedarse a medio camino entre la sobriedad y la ebriedad. El dinero, siempre el dinero, por un poco de respeto.

Eso se veía en cada nuevo canal: la sonrisa parecía estar vedada a los sin-plata. En el fondo, la única razón que tenía para dar bien esas charlas era la esperanza de acercarse a un condenado aumento salarial o, al menos, una bonificación económica con la que poderse dar algún lujo. Estaba claro que no había aceptado para hacerle gratuita

propaganda al ingrato oficio de vendedor domiciliario, ni le interesaba que aquellos novatos aprendieran a ofrecerle competencia...

Solo le llamaba la atención tener dinero suficiente como para no tener que pensar más en cómo conseguirlo. Si fuera así, podría sentarse más cómodamente en su sillón y olvidarse sin inconvenientes de la vida más allá de las paredes de su apartamento; y dejarse encandilar por la tibieza de las imágenes que sobre la pantalla se sucedieran.

¿Debía realmente hacer algo más por la charla del día siguiente? ¿Acaso tenía sentido mantener la esperanza de ganar algo especial por ese esfuerzo extra? No, no lo tenía; pero como llevado por un caballo más fuerte que cualquier jinete, su pensamiento no dejaba de girar en torno a imágenes y sonidos de la aseguradora.

Enmudeció el televisor, cerró los ojos y suspiró buscando la calma. Como cortinas de colores cambiantes, miles de imágenes y sonidos sitiaban su pensamiento; y él quería ver otras cosas, escuchar otros sonidos. De repente, buscando algo diferente en lo que pensar, una imagen fugaz lo atravesó, trayendo consigo un escalofrío pasajero y muy intenso, que le recordó de inmediato la noche anterior y sus pesadillas.

Abrió los ojos con brusquedad. Algo en él no estaba marchando bien. Podía tener que ver con las últimas novedades (eso de dar charlas, enseñar su oficio, interactuar con gente nueva, tener un horario más corto, almorzar con el jefe, conocer su sobrina, ...); podía estar relacionado con algún malestar estomacal o podía ser un síntoma más de su lento envejecer. Podían ser muchas cosas, más de una a la vez.

Lo que estaba claro era la sensación de no querer dormir aún, muy similar a la sentida la noche anterior. No quería tener más pesadillas; eso también estaba claro. Sin embargo, quería descansar, desconectarse del mundo, dejarse dormir.

Devolvió el volumen al televisor una vez más. Cambió algunos canales y se detuvo en una transmisión en directo de fútbol. Ninguno de los dos equipos en disputa despertó algún tipo de empatía en el vendedor. Trató de seguir el juego, interesarse por el apellido de los jugadores, hacerle fuerza a algún bando. No lo consiguió; en su lugar, logró recordar un episodio vivido años atrás, durante un campeonato mundial de fútbol, cuando vendió un seguro de vida a una mujer; un seguro a nombre de su esposo, teniendo como primera y única beneficiaria a esa mujer, la misma que aprovechó lo concentrado que estaba su marido viendo el fútbol para hacerle firmar los documentos que formalizaron el contrato con la aseguradora.

Permaneció ante la pantalla

hasta un rato después de terminar su generosa taza de café con leche. Fueron las ganas de orinar las que consiguieron separarlo de la comodidad del sillón; y satisfecha la necesidad, sin apagar el aparato, se sentó juntó a la pequeña mesa del comedor, decidido a organizar mejor las ideas para la charla del día siguiente.

Lo primero —se dijo— era tener claro un posible título para la charla. Sin necesidad de pensarlo demasiado, llegó a uno que lo satisfizo: "Las dificultades de la venta domiciliaria de seguros". Agarró una hoja y un lápiz, para escribir con él en ella el resultado alcanzado. Acto seguido, lo subrayó y escribió bajo ese título otro más pequeño: "Contenido".

No son pocas —pensó— las dificultades que presenta la venta domiciliaria. Alentado por el tema, empezó a enumerarlas por escrito:

1. Miedo al ridículo
2. Vergüenza / timidez
3. Falta de experiencia
4. Miedo al fracaso
5. Exceso o carencia de información
6. Desánimo por falta de éxito
7. Falta de autoconfianza
8. Problemas de expresión
9. Organización de la información
10. Presentación personal
11. Inseguridad urbana

Más abajo, en la misma hoja, puso otro subtítulo, con sus respectivos puntos:

Ventajas:

1. Días siempre distintos
2. Horarios más flexibles
3. Posibilidad de conocer gente agradable
4. Remuneración según esfuerzo realizado

Quizá nada de esto tiene sentido

se dijo al ver lo escrito en la hoja, convencido de que gastar tiempo preparando esa segunda charla era una verdadera estupidez. ¿De qué podía servir si lo más probable era que improvisando le saliera igual o hasta mejor que habiéndola preparado? Además —se decía—, era

sencillamente imposible que la sobrina se apareciera de mañana a escucharlo hablar, como si no tuviera asuntos importantes que atender.

Clavó su atención sobre la pantalla encendida. Era la mejor y más cercana opción para no pensar en si tenía o no sentido aquello que se había propuesto decir en su charla del día siguiente.

La mayor dificultad

para un vendedor domiciliario principiante —comenzó su segunda charla— radica en el miedo al ridículo, al fracaso. Incluso, puede decirse que no se deja de ser principiante hasta tanto no se venza ese miedo, esa vergüenza que no permite hacer bien el trabajo de vender seguros. Debo decir que ayer, durante mi primera charla, me di cuenta de que a ustedes todavía les da vergüenza hacer su trabajo de vendedores. Les da miedo. Miedo a que los traten con desprecio, miedo a que los rechacen; miedo a sentirse burlados, ignorados, maltratados. Temen recibir alguna frase ofensiva o algún gesto de muy mala educación…

»Vender seguros a domicilio se parece, en algunas ocasiones, a vender periódicos en la calle. Ustedes han visto, en las aceras, los semáforos, los centros comerciales, que hay personas que ofrecen el periódico del día en curso, sin avergonzarse. Incluso, si alguna vez uno ve a un vendedor de prensa encerrado con los periódicos, lleno de miedo a salir y venderlos, bien se puede creer que una persona como esas está enferma o es simplemente idiota. Porque, ¿para qué se metió entonces en el negocio de la venta de diarios, si teme encontrarse con personas que ni siquiera determinarán su presencia? Es igual cuando se vende seguros: uno sale a buscar gente interesada en adquirir un seguro, una garantía de seguridad, no a buscar gente interesada en nuestras vidas…

Bebió un sorbo de agua.

—La primera labor del vendedor de seguros es hacer que aumente el número de personas que sepan que esta aseguradora existe y que, de paso, se enteren de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. En la charla de ayer dije que es imprescindible tener presente toda la información posible sobre los seguros que uno tiene para vender. Es natural: imaginen a un vendedor de revistas que no sepa nada acerca de las revistas que vende. Tendrá que tener mucha suerte, o un buen ayudante, para poder vender algo.

Miró de reojo al jefe y continuó:

—La segunda gran labor de un vendedor de seguros es hacerse recordar. Hacerse recordar como representante de la aseguradora y

no como persona. ¡Qué más da que olviden cómo se llama uno! Lo importante es que la gente recuerde el nombre de la empresa y sepa cómo ponerse en contacto con ella a través de uno. Así que es imprescindible invertir algo de dinero en publicidad propia, como tarjetas de presentación, en las que se resuma la información más importante y los datos de contacto; y dársela a toda persona que nos ofrezca siquiera cinco segundos de atención.

Suspiró.

—Repito para que entiendan: Uno, como vendedor, también se tiene que hacer publicidad. Esta aseguradora gasta buena cantidad de dinero en comerciales, pancartas y volantes informativos; pero esa publicidad es insuficiente si uno no le brinda a la gente la oportunidad de conocer personalmente los servicios que ofrece la aseguradora a través de uno, como su representante. Me atrevo a decir, incluso, que es después del contacto con un vendedor de carne y hueso que la gente percibe mejor el mensaje de la publicidad en la que invierte esta empresa. Ocurre con frecuencia que, tiempo después de haberlos visitado, los clientes llaman, por interés propio, porque entendieron cómo funciona esto.

Breve pausa. Observó las hojas manuscritas que había traido consigo.

—No sé cuántos de ustedes tendrán ya clientes a los que les hayan vendido más de dos seguros. Ese tipo de clientes hay que cuidarlos muy bien, no solo por gratitud, sino también porque, mientras estén satisfechos con el servicio de la empresa, hablarán bien de ella ante sus amigos, conocidos y familiares… ¿Cómo se cuida un buen cliente? Muy sencillo: manteniéndolo informado, que sepa que es alguien para nuestra empresa, alguien con nombre y apellido, y no un simple número de expediente.

Levantó ligeramente el rostro y, por un instante, miró el cielorraso.

—Lo que se busca con eso es permitir que haya otras personas que nos ayuden con nuestro trabajo. Me explico, nuevamente: cliente satisfecho vale por dos o por tres o por muchos más, porque hará eco de su satisfacción ante otras personas, entre las cuales puede que haya más de una interesada en adquirir algún tipo de seguro, y no sabía ni dónde ni cómo.

»Esa es otra cosa importante que uno no debe olvidar: la gente en general no sabe mayor cosa acerca de la cantidad de posibilidades de aseguramiento que le ofrece una aseguradora como esta. Lo que pasa es que a nadie le agrada aceptar que no sabe algo; por lo cual, muchas

personas que uno encuentra en la venta domiciliaria se creen que ya lo saben todo sobre seguros y desprecian la asesoría que uno habría podido darles gratuitamente. Con ese tipo de gente lo que suelo hacer es no insistir demasiado y simplemente dejarles mi tarjeta, con la esperanza de que se la muestren a alguien antes de arrojarla a la basura…

Uno de los vendedores novatos que atendía la charla, levantó la mano. Hubo un corto silencio, en el que el vendedor de seguros de vida, con un gesto, cedió la palabra a quien la estaba pidiendo.

—¿No sería mejor —habló el novato—, a ese tipo de gente, no entregarle la tarjeta, en vista de que la van a terminar botando a la basura?

—Eso era lo que yo creía al comienzo, porque pensaba que estaba desperdiciando mis tarjetas; pero luego, por cosas que fui aprendiendo, entendí que el objetivo, como ya dije antes, es hacerse recordar. La tarjeta sirve para eso. No recordarán mi nombre o mi cara, pero si algún día nos necesitan, nos buscarán.

La sala permaneció en silencio durante unos cuantos segundos. Un silencio demasiado evidente, quizás demasiado respetuoso, pensó para sí el vendedor de seguros de vida. Un silencio que lo obligaba a retomar la palabra, mantener el nivel, no permitir que el hechizo se agrietara siquiera; así que bebió un sorbo largo de agua, repasó con la mirada las hojas que lo acompañaban y se dispuso a continuar.

Hasta este punto

me he concentrado en destacar las dificultades propias del oficio de vendedor domiciliario; y podría continuar mencionando, por ejemplo, el creciente número de competidores que hay, el desánimo o lo difícil que puede ser aprender a persuadir clientes ofensivos o escépticos. Sin embargo, creo que es justo y necesario mencionar también algunas de las ventajas. Sin ir más lejos, creo que una de las mayores, en comparación con otros empleos, radica en los horarios. Por ejemplo, un empleado de banco sabe que todos sus días son iguales; uno detrás del otro pasarán, cargados de rutina, con lo que se sabe que eso tiene de perjudicial para la salud. Además, siempre están recibiendo dinero ajeno, poniendo sellos y dando recibos, sin tiempo para detenerse a hablar con algún cliente, ya que siempre hay una fila de gente esperando a ser atendida, incapaz de entender que uno también se puede aburrir.

Miró sus hojas, suspiró y, adelantando un poco la cabeza, continuó:

—Hablo desde la experiencia. Hace muchos años, antes de dedicarme a la venta domiciliaria de seguros, trabajé algunos meses como cajero en un banco. Era insoportable porque todo era siempre igual, nada cambiaba con el pasar de los días. Para completar, en el fondo daba lo mismo hacer el trabajo de buena o de mala gana, ya que al cliente de un banco le interesa poco saber si uno está trabajando por gusto o no.

»Muy diferente es la rutina del vendedor domiciliario. Es obvio que habrá días aburridos; pero, de todas formas, cada día será siempre nuevo. ¡Uno está en movimiento y no encerrado en un cubículo atendiendo una inacabable fila de clientes impacientes!

Respiró.

—Otra gran ventaja de la venta domiciliaria ya la sugerí en la charla anterior: uno tiene la oportunidad de conocer otra gente, mucha de la cual puede convertirse en gente amiga, gente útil. Recuerdo en este momento, por ejemplo, el caso de un compañero que deseaba divorciarse; y tuvo la suerte de contar entre sus clientes con un afamado abogado especialista en esos temas, que lo asesoró casi gratuitamente...

De lo que se trata

es de ser un buen profesional. Uno no puede andar por el mundo creyendo que todo le será dado. Desconfío, con facilidad, de quienes con frecuencia acuden al famoso *Dios proveerá*. Si yo asumiera esa actitud, no tardaría en morirme de hambre.

Clavó su mirada en los ojos de uno de los novatos presentes.

—Ser un buen profesional es no fallar. Cada fallo es una mancha; cada mancha, una reducción salarial, una oportunidad de aumento salarial perdida. Como vendedor, he tenido que aprender a no fallar. Eso significa no perder clientela; y vender, vender lo más que pueda, sin importar lo que ocurra alrededor. Qué más da que lo miren a uno con desprecio o que desconfíen o que el nombre de uno se les olvide una y otra vez. ¡Qué más da! De lo que se trata es de no fallar...

Resopló con cierta impaciencia.

—En más de una ocasión he sentido que el trabajo de vendedor de seguros no dista mucho del de un agricultor. Al comienzo, lo más difícil es tener el valor de conseguirse un terreno propio que poner a producir. Luego viene el proceso lento: arrojar semillas y esperar que

germinen, como el pescador que arroja su red en busca de peces. Un día, que será el primero de una buena racha, el agricultor se encuentra con los primeros tallos de lo que no tardará en dar frutos.

»Sin embargo, la gran diferencia entre un agricultor y un vendedor de seguros es que nosotros tenemos que estar muy pendientes del momento en el que el fruto pueda aparecer. Me explico: hay clientes que dan señales de creciente interés; pero esto no basta: en esos momentos hay que saber entusiasmarlos, llenarlos de razones para sentirse bien por adquirir un seguro, sea el que sea. Eso es algo muy importante; pero no hablaré de eso en esta charla.

»Planteo el tema que planteo porque me interesa recordarles que el trabajo de un vendedor de seguros no es el del agricultor que espera sentado a la sombra que los árboles crezcan cargados de frutos. El trabajo de un vendedor de seguros consiste, más bien, en hacer todo lo posible por agilizar el proceso de maduración de las semillas lanzadas...

»Creo que en la charla anterior mencioné algo sobre el aspecto social que tiene la venta de seguros en la sociedad actual. Como vendedores de seguros, ofrecemos a los clientes bienes que proporcionan tranquilidad; y no solo una tranquilidad de papel o de buena intención, sino una tranquilidad que se sustenta en una póliza que varía según aquello que se desee asegurar.

»Hablando de esto, en el fondo creo que todos los seguros tienen algo de seguro de vida. Son pocas las excepciones; casi todos los seguros que conozco aseguran algún aspecto fundamental de la vida del cliente. Por ejemplo: cuando un hombre asegura su automóvil contra robo, adquiere la tranquilidad que le proporciona saber que, en caso de que su auto sea robado, él puede obtener a cambio otro igual. Un seguro contra robo para autos evita toda esa situación en su vida. Le ahorra, por así decirlo, una pérdida, un pedacito de muerte; o mejor dicho: no se la ahorra, sino que le extrae un beneficio tangible, en dinero o en especie.

»Lo que pasa es que los seguros de vida son los que más me gustan, porque le dan sentido a todos los demás seguros. Usted puede asegurar su casa, su auto, sus ahorros, sus propiedades; en caso de que fallen, desaparezcan o sufran un accidente, serán cubiertas con una póliza. Pero cuando usted asegura su vida es porque se ha dado cuenta de que no es eterno y que a la muerte propia hay que sacarle algún provecho. Si usted entiende eso, por una parte, no verá con malos ojos la posibilidad de adquirir algún otro seguro; y por otra,

lo comentará con sus conocidos, promoviendo así los servicios que ofrece esta aseguradora.

»Lo más importante es hacer entender que uno ofrece garantías de tranquilidad. Con los seguros uno no evita las pérdidas, simplemente brinda con qué enfrentarlas para salir beneficiado. El ejemplo clásico es el del automóvil robado: el dueño reporta la pérdida, se hacen los respectivos trámites y, al cabo de unas semanas, el hombre puede estar gozando de un auto como el que tenía, si no mejor...

—Pero con los seguros de vida —habló un vendedor novato—, uno después de muerto no mejora nada...

—Uno no —respondió el vendedor—, porque uno pierde algo que vino a perder. Quienes mejoran son aquellos a quienes decidamos ayudar tras nuestra partida, ¿entiende?

El novato se encogió de hombros.

—Usted no logra entender porque nunca ha vendido un seguro de vida en esta compañía. Aquí existe una cláusula que estipula que el cliente tiene el derecho a exigir la máxima confidencialidad con relación a los beneficiarios del seguro e, incluso, con relación al seguro mismo. De la existencia de muchos de los seguros que he vendido solo saben los clientes que los adquirieron y nadie más. Únicamente después de la muerte del cliente es que los beneficiarios se enteran de la existencia de la póliza. No antes del fallecimiento. Esto es muy importante ya que, aunque no lo crea, la gran mayoría de la gente teme que, al adquirir un seguro de vida, se conviertan en blanco de la falsedad y la hipocresía de personas deseosas de quedarse con una tajada de la póliza...

Hubo silencio. El vendedor aprovechó para echarle un vistazo al reloj y a suspirar demostrando con poca sutileza su desánimo.

—¿Tienen alguna otra pregunta?

Sin proponérselo

sin dejar de caminar por aquellas calles, en su mayoría ya muchas veces vistas, la imagen y el recuerdo de su difunta madre apareció, con fuerza e intensidad inusitadas. Había sido precisamente con su muerte como él había terminado de entender la utilidad del seguro de vida. ¡Si tan solo lo hubiera entendido antes! No habría evitado la muerte de su madre, pero habría podido darle a esa pérdida algo de beneficioso e, incluso, de alentador. Porque su madre murió y no fue sino hasta ver su cadáver que a él se le ocurrió la idea de venderle un seguro.

De haberlo hecho, quedando él como principal beneficiario, probablemente otra sería su vida; o, tal vez, su vida sería la misma, pero se habría evitado más de una penuria a causa de ese entierro.

Eso deberían enseñarlo en la escuela —se dijo en voz alta, molesto porque no fuera así. Si tan solo en el colegio le hubiesen enseñado que la muerte de una persona cercana no tenía por qué ser, solamente, fuente de tristezas, dolores y culpas, sino que podía ser también motivo casi de alegría, al dejar la muerte tras su paso algo útil a aquellos seres queridos aún vivos.

Segunda parte
Seguridades inciertas

Aquí nadie tiene seguro nada

—dijo aquel hombre de apariencia extranjera, sin asomo alguno de acento de otro lugar—; aquí, todo lo que vemos, nada está seguro. Cualquiera cosa puede ocurrir en el más mínimo instante y alterar, incluso, nuestras más firmes creencias. Sin aviso ni permiso suceden cosas, grandes y pequeñas, a cada persona, nadie se salva. Eso sí, la vida es como una lotería que le entrega a cada quien algo a cambio de un billete. Entre más billeticos tengas —miró al vendedor—, más opciones hay de garantizarse algún premio. Un premio... ¿me hago entender?

El jefe rio de buena gana y su sobrina dibujó en su tieso rostro una sonrisa especial. El vendedor trató de imitarlos; pero, de repente, sintió que no podía hacerlo, ni reír ni sonreír, como si de intentarlo corriera el riesgo de padecer un gran dolor físico; y solo atinó a tomar un trago torpe de su vino.

—Él es el vendedor de seguros de vida, ¿no es así? —continuó, dirigiéndose a la mujer, a lo que ella asintió; luego lo miró y le preguntó—: ¿Qué se siente ser vendedor de seguros de vida?

Tal vez fue aquella especial entonación de la pregunta la que lo hirió silenciosamente y la que hizo que no supiera ni cómo separar

los labios durante algunos segundos. De suerte que la pregunta no lo agarró con vino en la boca.

—Pues eso —contestó quedo el interpelado—: ser vendedor, ofrecer seguros y con eso ganarse la vida.

—La tiene clara —exclamó el anónimo galán, como quien se sorprende ante una gracia infantil—, más clara que muchos.

—(¿)Y vender seguros le ha servido para ganarse la vida(?) —afirmó/preguntó el jefe con tono entre pueril y pendenciero.

—Claro, ¿no le digo? —habló el vendedor, descansando su mirada en el apretado rostro del jefe encorbatado con elegancia—, soy vendedor, mejor que unos, igual que otros, peor que todos si no me esfuerzo. Hay que ganarse la...

—¡Exacto! —exclamó el anónimo galán, pero mirando la mesa, su plato, cual si fuese una pantalla— Exacto. Está bien enseñado...

—La compañía no solo ofrece buenos rendimientos; también buenos profesionales a la sociedad —comentó el jefe.

—No todos los profesionales —respondió el galán— la tienen tan clara y logran mantener esa estabilidad...

—Pero yo no aprendí a vender seguros ni en el colegio ni en la universidad —dijo, de pronto, el vendedor.

—En el colegio —habló el galán—, por supuesto que no. El colegio no está para eso —tomó un elegante bocado, lo introdujo casi seductoramente en su boca, lo masticó con parsimonia de delectación, sonrisa con las comisuras, y continuó—; en la universidad... ¿no consiguió nada que le haya servido para, al menos, ser tenido en cuenta como vendedor?

—Yo entré a la empresa más por mi experiencia como vendedor, que por tener un título de alguna carrera...

—¿Pero usted estudió? —inquirió el anónimo.

—Sí. Hice siete semestres de contaduría pública...

—Y no se graduó porque consiguió trabajo...

—En parte por eso y en parte porque llegó el momento en el que lo que me enseñaban ya lo sabía o no me servía para el trabajo...

—¿Y qué tipo de cosas le enseñaban en contaduría?

—En general, lo que enseñan son formas variadas de hacer encajar las cuentas... de llevarlas bien, como dicen. El problema es que es muy aburridor estar uno y otro y otro semestre resolviendo problemas imaginarios, con cuentas exorbitantes, en lugar de salir a buscar una cuenta propia que llevar bien...

—¿Usted quería entonces montar su empresa?

—No tanto. Quería estudiar algo que me diera trabajo; y pues contadores se necesitan en casi todas las empresas...

—¿Y cuándo se dio cuenta de que lo suyo era la venta de seguros?

Guardó unos segundos de silencio, intensificando la atención ganada sobre sí; y respondió:

—Si le soy sincero, le cuento que fue entre el segundo y tercer año de llevar haciéndolo... Me di cuenta sabe por qué: porque me fijé en la gente que había entrado conmigo a la empresa; la comparación hacía evidente que, pese a costarme, me había mantenido, con cierta comodidad incluso, frente a compañeros que no habían durado ni un año entero intentándolo...

—Pero hay algo que no entiendo —lo interrumpió el anónimo galán—: ¿a usted de verdad le gusta ser vendedor de seguros de vida?

Tras un breve silencio, tratando de ignorar el tufillo filoso de la pregunta, habló:

—No todos los días, no todos los días...

—No todos los días —retomó el jefe— se puede cenar tan bien en un lugar tan exclusivo.

—Es verdad —se adelantó a decir el vendedor.

—¿Qué es lo más raro que le ha pasado vendiendo seguros? —volvió el anónimo galán a lomo de su curiosidad.

El vendedor, de manera inesperada, sintió por centenares de milésimas de segundo un profundo escalofrío.

—¿No le ha pasado nada raro? —insistió el galán.

—Todos los días ocurren cosas inesperadas —musitó el vendedor, como quien repite una frase escuchada hace mucho—; desde cosas buenas, hasta cosas no tan agradables...

—¿Cómo qué?

—Esta semana, por ejemplo —continuó el vendedor.

—¿La capacitación? —preguntó interrumpiendo el jefe.

—También —dijo el vendedor, sin dejar de mirar su plato—; nunca esperé dictar charlas sobre lo que sé hacer...

—Pero yo pregunto por cosas raras...

—Sí, sí, sí —habló el vendedor—; por ejemplo, en una ocasión, timbré en un apartamento y me abrió una mujer casi desnuda...

—¿En serio? —inquirió el jefe.

El vendedor guardó silencio, entornando sus ojos como si tuviera ante sí la imagen vívida de aquel momento.

—¿Y lo invitó a seguir? —insistió el jefe.

—No. Simplemente se confundió; creyó que era el amante que ella debía estar esperando...

—¿Y qué pasó? —intervino el jefe evidentemente interesado.

—Soltó un portazo que, si no me quito, me aplasta el rostro.

—Pero ni que usted fuera tan feo —habló el anónimo galán, tras lo que sobrevino un nuevo silencio y el eco de una risita femenina.

—Creo —dijo el vendedor, aguantando unas intempestivas e intensas ganas de vomitarlo todo— que no fue por mí, sino por la tardanza del amante que, tal vez, nunca llegó... Porque aquella mujer estaba casi desnuda, es cierto; aunque también es cierto que joven no era y muy bonita tampoco; además, eran las diez u once de la mañana cuando timbré a su puerta...

—¿Y eso hace cuánto fue? —preguntó el jefe, de repente poseído por un aire de curiosa preocupación.

—El lunes, el lunes pasado, hace dos días...

—¿Usted salió a vender seguros después de hablar conmigo? —exclamó el jefe su pregunta, dejándola escuchar a varias mesas a la redonda.

El vendedor asintió.

—¿Ese no fue el día del aguacero? —continuó el jefe, ya a volumen moderado.

El vendedor asintió de nuevo; luego, como quien escucha un lejano y urgente llamado, soltó delicadamente los cubiertos, pidió permiso, se puso de pie y, con envidiable naturalidad, se dirigió al baño.

Lo sorprendió inicialmente la palidez de su rostro reflejado; mas no reparó demasiado en ello y atribuyó su color más a la luz que lo iluminaba que al color de su piel. En ese momento, al verse ya a solas, tan solo con su reflejo, lo primero que se preguntó fue por qué había huido así, tan de repente de la mesa y sus comensales. No tuvo más razón que darse que aquellas súbitas náuseas sufridas, minutos atrás. Pero, curiosamente, tan raudas habían sido esas ganas que, al tratar de recordarlas, de lo único que se acordaba era de haberlas sentido; mas de la sensación, vertiginosa, no había quedado nada en su memoria. Estaba claro que algo extraño latía dentro suyo, más en su pecho que en su cráneo, una singular alteración, muy profunda, como estallido submarino; y unas cuantas imágenes que parecían mezcla de sueño y vivencia, ante aquella cuarentona semidesnuda, aquella mañana de lunes, sin saber el vendedor si era verdad aquello

que parecía haberlo sido, en aquella zona del olvido aún sin resolver, lunes en la mañana. Luego de aquello, ¿qué? ¿Acaso el portazo lo había hecho huir despavorido rumbo a su casa, caminando bajo la lluvia, como un zombi espantado ante su propio reflejo? Todo era confuso después de ese portazo; como un cráter en su memoria. No obstante, algo nuevo había conseguido recordar; podía ser cuestión de tiempo y paciencia llenar aquel enorme agujero con recuerdos que parecían haber volado en mil pedazos.

Se lavó las manos cual si tuviera manchas de tinta en ellas. Revisó su apariencia ante el espejo, acicalando el candado. Regresó a la mesa y encontró a los tres comensales riendo a buena mano, mirándose cómplices, preguntándole el jefe al verlo llegar:

—Usted estuvo casado, ¿no es así?

El vendedor, ya sentado, asintió.

—¿Y le hace mucha falta tener pareja? —continuó el jefe, escuchándose de fondo una galanesca y anónima risilla afilada.

—La verdad —respondió sin entender la gracia de la pregunta—, no mucho...

—Pero pasó algo más extraño después —retomó de pronto el vendedor, ganando de inmediato la atención de los demás—, después del portazo. Salí del edificio, afuera llovía, tomé un taxi; y estoy casi seguro de que me echaron escopolamina o algo así, porque no me acuerdo de cómo salí de ese taxi. Aparecí en un parque... todo mojado. Pero completo. No me robaron nada...

—¿Qué es escopolamina? —preguntó la sobrina.

—Es una droga que usan los ladrones —habló el jefe— para que la víctima no oponga resistencia a nada y luego se le olvide todo lo que le pasó...

—¿Y usted le avisó a la policía? —preguntó el anónimo galán.

—Lo pensé, pensé en hacerlo. Pero también pensé que la policía no está para resolver un caso como el mío, ya que, como dije, no me robaron nada... o, mejor dicho, solo me robaron un pedazo de memoria; y eso nadie lo considera ni crimen ni delito.

—Debe ser que lo confundieron —afirmó el galán.

—¿Que me confundieron? ¿Con quién? —preguntó extrañado e ingenuo el vendedor.

—Usted sabe —habló el anónimo—, con alguien a quien sacarle una buena cantidad de dinero...

—No entiendo —confesó el vendedor.

—Si hubiera sido yo quien se hubiera subido a ese taxi, créame, a mí ni en un parque me habrían dejado ni, mucho menos, me habrían respetado mis pertenencias, como a usted.

—(¿)Entendió(?) —afirmó/preguntó el jefe.

El vendedor quiso, una vez más, soltar delicadamente los cubiertos y huir al baño a vomitar. Se contuvo, como por arte de magia, ni él supo cómo. Solo atinó a asentir; y a clavar su atención en lo que en el plato aún quedaba para deleitar el paladar. Agradeció para sus adentros la escasez de comida servida, que no tardó en dar cuenta de todo, tapándose la boca bocado a bocado, como quien tapa el cráter de un volcán a volquetadas de cemento y asfalto.

No habló mucho más el resto de la cena ni le puso mucha atención a lo que aquel armónico trío dijo. Cuando pidieron la cuenta —único elemento capaz de atar, en ese momento, al vendedor a la realidad—, el anónimo galán, de un tarjetazo, pagó lo de todos, cifra equivalente a un poco más de la cuarta parte del salario mensual del vendedor. Agradeció, siendo su gratitud aceptada sin necesidad de hacerlo insistir. Se despidieron a la salida del restaurante.

Pese a haber bebido tan solo una copa grande de vino, al salir a la calle el vendedor sintió un mareo como de haberse tomado todo un botellón. Sin dudarlo demasiado, detuvo un taxi, se subió y le pidió al conductor que lo llevara a otro barrio, al suyo, tan humilde y maltrecho. El chofer entendió el apremio de su recién recogido pasajero; y no tardó más de treinta minutos en atravesar una amplia zona de la ciudad, casi de un mundo a otro, para dejar al vendedor en la puerta del edificio, sin cobrarle ni de más ni de menos, que a ese pobre desgraciado —habrá pensado el taxista al verlo por el retrovisor— parece como si le acabaran de romper el corazón a quemarropa.

Bajó del taxi tras pagar, sin problemas, primero un pie, después el otro, rumbo a la entrada del edificio. Saludó al vigilante de turno, atravesó el estrecho *hall*, sintiéndose de repente frágil como tortuga sin caparazón; subió pausadamente las escaleras, sin desprender su mirada de ellas ni su mano de la baranda metálica. Subió demasiado; al levantar la cabeza, se dio cuenta de que estaba llegando al tercer piso. Se devolvió, mansamente, hasta su segundo piso, apartamento 207, abrió la puerta mecánicamente, ingresó y cerró igual a como abrió.

No tuvo que dejar, como de costumbre, su maletín sobre la mesa, junto a la puerta. No lo había llevado a la cena. Así que, sin siquiera

prender alguna luz, pero como si todas lo estuvieran, encaminó con firmeza sus pasos hacia el único baño allí disponible.

No alcanzó a pensar en la corbata; y fue esta la primera damnificada del impulso eruptivo de vómito finalmente liberado, allí, en ese inodoro, él de rodillas casi abrazándolo, la corbata cual babero, y la extraña sensación de que la función apenas comenzaba. Todo confusión, en esas tinieblas blancuzcas del baño estrecho, apestando a manjar digerido y devuelto.

Desde que venía en las escaleras, un enjambre de imágenes había alcanzado su cráneo. Curiosas imágenes de un secuestro equivocado, me echaron escopolamina, me pasearon por la ciudad haciéndome preguntas, hasta darse cuenta de que no era el personaje importante que andaban buscando para robar y extorsionar. Ladrones, pero decentes, con ambiciones en la vida, lo habían dejado quieto, ni el celular le tocaron, devuelto en un parque, bajo la lluvia, como quien abandona una mascota; hasta le habrán ofrecido disculpas, nosotros buscando a alguien importante y terminamos encontrando a un pobre monigote.

Se encontró bajo la lluvia, desmemoriado.

¿Acaso podía ser cierto? Sí, por supuesto que podía ser cierto. ¿Pero realmente había ocurrido? No había argumentos para no creerlo. Incluso, eso explicaría algunas cosas poco habituales vividas desde entonces. Los insomnios, las pesadillas, la inapetencia, los mareos, las torpezas y, como prueba fehaciente, el vómito producto de un malestar que podría atribuirse a los efectos colaterales de la poderosa droga que habrían usado sus furtivos y errados captores. Argumentos a la posibilidad de estar sufriendo aún los nocivos efectos de esa sustancia utilizada, tal vez en exceso, por una banda de inexpertos asaltantes que no eran capaces ni de pescar uno gordo.

La fortuna de la miseria, habría podido concluir ante esa situación. Pero no estaba para conclusiones en ese momento, menos en ese estado. Como pudo, se quitó la corbata, la arrojó al piso de la ducha; luego se quitó el saco y la camisa, lo que lo obligó a incorporarse y ponerse de pie, sin atreverse a prender la luz, quizás por miedo a iluminar la fetidez creciente allí encerrada.

Dejó que el agua de la cisterna se llevara los restos devueltos de buen vino y exclusiva culinaria. Aún tenía ganas de vomitar; pero al verse de pie, aprovechó para lavarse las manos y la cara, mirando sin atención el borroso reflejo oscuro de su rostro en el espejo en sombras. Lo único que quería era descansar, dormir como un lirón tras tomarse

un frasco de somníferos. Qué importaba la memoria perdida. Cuál era el afán por recuperarla. Por qué no aceptar simplemente su desaparición, agradecer que todo indicaba que tan solo había dejado algunos daños colaterales, similares a los de una intoxicación accidental; y seguir la vida, qué otra opción a fin de cuentas...

Se conocieron

cuando él estaba próximo a cumplir veintiséis y ella acababa de cumplir veinticuatro años. No se gustaron de inmediato, pero se cayeron bien, siendo la mutua cortesía un elemento que caracterizó la relación en el comienzo.

Por aquel entonces, el Monigote, siguiendo el consejo de su mamá, había aceptado inscribirse en un curso de contaduría comercial —o algo afín— con el fin de ganar méritos para su hoja de vida y, en ese sentido, facilitarse la ardua labor de conseguir un trabajo estable que no fuera del todo mal remunerado. Sin embargo, de aquella formación no concluyó ni el tercer semestre, arguyendo —ante él, ante su mamá y ante quien se lo preguntara— que él ya estaba muy viejo como para seguir gastando dinero en una formación que, en el fondo, no le garantizaba el objetivo que deseaba alcanzar.

Fue en una de las primeras semanas de ese curso, después de salir de clase (casi todas las clases eran en la tarde o en la noche) que aceptó acompañar a algunos de sus compañeros a tomar algo en un bar cercano. Tras algunas cervezas, quienes estaban decidieron continuarla en otro lugar e invitar más gente, con el fin de celebrar el cumpleaños de uno de ellos.

Fue en casa del cumpleañero donde conoció a Claudia, amiga de colegio de uno de sus compañeros de curso. Pese a que entre ellos no pasó nada aquella noche, intercambiaron teléfonos y empezaron a llamarse, primero; y luego a verse, solo los dos, estrechándose su relación con cada nuevo encuentro.

Inicialmente, lo que más le agradaba al Monigote de aquella mujer era su mansedumbre; y, semanas después de haberla conocido, cuando se enteró de que ella había tenido que abortar algún tiempo atrás, a solas, poniendo en riesgo su vida y la posibilidad de volver a quedar embarazada más adelante, él sintió hacia ella una especial compasión, que no tardó en convertirse en cariño y, de ahí, poco a poco, en amor.

Claudia era una mujer cuya fragilidad y mansedumbre lograban alejar del Monigote el temor a ser usado y desechado. Así que se fue entregando, convirtiendo su eterno singular en un plural restringido, en el que solo ella cabía.

La atracción fue haciéndose mutua. La última relación afectiva de Claudia —que había desembocado precisamente en aquel horrible episodio del aborto clandestino— había sido un traumático fracaso. Tras dicha relación, Claudia había llegado a prometerse no volver a tener nada con ningún hombre; pero encontró en el Monigote una valiosa excepción a la que se le había convertido en regla, al sentirlo tan respetuoso y afectuoso, tan solitario y aislado del mundo, tan diferente al cabrón que, tras enterarse de su embarazo, le había dicho que se fuera a la mierda.

Con ella a su lado, la vida adquirió color. Empezó a sonreír, a hablar de lo que en ocasiones sentía; y pese a abandonar poco después sus estudios, como si una buena estrella iluminase ahora su camino, no tardó en conseguir trabajo como asistente de tesorería, lo que le garantizó cierta estabilidad y un salario por encima de la línea de lo necesario, además de dejarle tiempo para verse con ella y construir, entre ambos, castillos fantásticos en los que pudieran habitar su futuro compartido.

Por ese entonces, Claudia estudiaba salud ocupacional; y esto fortalecía su natural actitud maternal hacia los demás, en particular hacia el Monigote, que encontraba en esto una tranquilidad y una seguridad incluso mayor que la ofrecida por su propia madre, durante sus años de crianza. Fue esa actitud maternal y protectora la que lentamente lo fue alejando del complicado y neurótico mundo de su mamá, cada día más estrecho e insoportable.

No llevaban un año de novios cuando él, animado por la energía que Claudia le brindaba, decidió dar el salto a la vida independiente, dejar la casa materna y mudarse a un lugar propio en el que pasar sus horas libres junto a su amada. Fue también —lo notaría después— una forma de desquite contra su mamá, por tantas cosas vividas durante tanto tiempo (en especial desde la separación de sus padres, que tuvo lugar cuando el Moni tenía entre cinco y seis años de edad).

La relación del Monigote con su mamá es tema aparte. Primero que todo, hijo único, no del todo deseado, pero tenido a fin de cuentas y criado, durante sus primeros años, en el marco de un matrimonio cada vez más desastroso. Muchas veces le dijo la madre al padre que no se atreviera a abandonarlos, ya que el niño necesitaba una imagen paterna;

y también, que ella —encargada de lleno de la crianza del pequeño— no tenía tiempo para conseguir un trabajo que le permitiera mantener la casa que habitaban. El padre del Monigote aceptó estas razones durante casi un lustro, hasta hartarse, hasta convencerse de que su mujer lo único que deseaba era ser mantenida con el fruto de su trabajo, aprovechándose de la existencia del niño para presionarlo y obligarlo a hacerse cargo de la manutención de los tres.

Probablemente la madre del Monigote se confió al creer que su estrategia era infalible; o, simplemente, creyó que su marido jamás tendría la fuerza suficiente para sacudirse. De todas formas, lo que ocurrió fue que el padre del Monigote consiguió otra mujer, visiblemente más joven, con quien no tardó en establecer una relación afectiva seria; y convencido ya de que los años más importantes de vida de su primer hijo habían pasado, consiguió un buen abogado —hermano de su nueva mujer— que cobró poco e hizo una excelente labor, en la medida en que consiguió que la madre se quedara con el pequeño y, además, que el padre no tuviera que pagarle mensualidad alguna, argumentando en el respectivo juzgado que la madre se había acostumbrado a gastar todo lo dado por su cliente en sus propios lujos y no en beneficio del menor —lo cual, hay que decirlo, no era demasiado difícil de demostrar—; con lo que, de asignarle una mensualidad, en lugar de garantizar la seguridad y el beneficio del hijo, se alimentaría la pernicia de la madre ante el cumplimiento de sus responsabilidades como progenitora. Todo esto se vio agudizado por el sorpresivo embarazo de la nueva mujer del padre del Monigote, prueba clara y fehaciente del compromiso adquirido por el padre con su nueva compañera sentimental.

El proceso de separación tomó casi un año, pero para la madre del Monigote fue cuestión de semanas pasar de una situación que daba por controlada y satisfactoria, a sentirse sola, abandonada y, sobre todo, vencida, ya que sus menguados recursos no le permitieron conseguirse un abogado capaz de defender, como ella quería, sus intereses ante los de su triunfal exmarido.

El padre no dejó de ser cariñoso con el niño; pero cada vez fue mayor su ausencia. Por una parte, la madre siempre buscaba ofender a aquel hombre de cualquier forma posible; y por otra, porque la nueva familia del padre empezó a crecer a gran velocidad, creciendo así también las responsabilidades que él hubo de atender.

El padre se encargó de pagar el colegio del niño, hasta que concluyó, con muchos altibajos, su educación primaria. Se encargaba

personalmente de pagar los costos de la pensión escolar, siendo fiel a su promesa, proferida ante el niño, de no volverle a dar un solo peso a su exesposa, habiéndole dado ya suficiente dinero durante tantos años y habiendo sido este dinero malgastado en el cuidado de ella, más que en beneficio del pequeño.

Una vez la madre se convenció de que ya no existía posibilidad alguna de recuperar la relación tenida con el padre de su hijo, se concentró en conseguir trabajo y en buscar un nuevo compañero que le facilitara un poco la cotidianidad. Fue entonces cuando el niño se le convirtió en una carga. Debido a su corta edad, no podía dejarlo solo mucho tiempo, ni se podía consentir pagar a alguien que se encargara de cuidárselo; su padre (el abuelo del niño) había muerto años atrás y su madre vivía enferma, por lo que no podía garantizar su cuidado; le ayudaba, eso sí, con algo de dinero, cada vez que podía. Además, en el momento de buscar un nuevo compañero, el hecho de ser madre le solía jugar en contra, al espantarle a más de un pretendiente, que escapaba al presentir que lo que ella necesitaba, más que una simple relación afectiva, era alguien con quien compartir la crianza del hijo.

Tendría diez, quizás once años, cuando el Monigote vería a su padre por última vez. Pasaría casi una década todavía para volverlo a ver, ya siendo para él un señor desconocido, en su lecho de muerte, pocos días antes de su precoz deceso. Al verlo —el Monigote acababa de cumplir veinte años— no sintió por aquel hombre ni la más mínima compasión, tras haber escuchado durante tanto tiempo las injurias que, con tanta generosidad, profirió su madre cada vez que se refería al tipo que los había abandonado a su triste suerte.

Se preguntaba con frecuencia

cuántas veces había muerto ya en este cochino mundo. Cuántas veces había sentido que su cuerpo —y su alma, también— había comenzado a pudrirse, sin que por ello hubiera tenido que dejar de latir su corazón. Cuántas eran las personas que, sin demasiada delicadeza, le habían dado muerte. Estaba su padre ausente, su madre culpándolo de tantas desdichas; sus compañeros y compañeras de clase, haciendo eco de aquella terrible humillación ejecutada por una inhumana profesora; su —alguna vez amada— Claudia, que también lo abandonó; su trabajo, su cotidianidad y el mundo, que lo asesinaban a diario.

Quizá —se decía—, ya estaba muerto, solo que no recordaba el momento de su deceso. Habitaba en el purgatorio —tan engañosamente parecido al mundo que debía de ser el mundo real.

De no haber sido porque era su propia historia, habría él desgranado un caudal de risotadas al hacer inventario de dolores y traumas. Incluso, no le habría extrañado del todo que a su indolente psicólogo le causara gracia tamaña cantidad de cosas desagradables que desde tierna edad había tenido que vivir. Tal vez —pensaba—, aquel psicólogo ya estaba acostumbrado a pretender escuchar con atención penurias, quebrantos, traumas y tribulaciones de muy diversos pacientes-clientes.

Sueña con claudia

que es lo mismo que tener pesadillas. La recuerda a su lado, aquellos tiempos en los que se consideraban pareja, hacían planes en plural y se aguantaban mutuamente bajo el pretexto de la esperanza futura.

Claudia, como si aún existiera aquella mujer que dijo amarlo; durante cuántos años, que fueron suficientes para convencerlo a él, incrédulo del amor desde muy joven, enseñado a temerle como quien le teme a una enfermedad terminal; cuántas veces dijo amarlo que logró convencerlo, hasta costarle tanto dejar de creerlo después. Claudia, quien se encargó de no dejarle dudas. Cuál amor ni qué hijueputas. Claudia, Claudia, Claudia; y la boca le sabe a jabón.

Tal vez hizo bien al no matarla; ni siquiera lo intentó, más allá del millar de veces que lo soñó, con lujo de detalles, en su mundo de fantasía perversa, en el que él nunca es culpable de nada. Claudia, poca cosa hecha persona con el gentil auspicio de algún idiota que acepte mantenerla. Mantenida. Sanguijuela. Cínica rémora. Haberlo tratado de desempleado, con tanto desprecio, con cuánta frecuencia, por no ser él capaz de conseguir un trabajo prestigioso y bien remunerado, que le permitiera darse el lujo de tenerla a ella como su pareja. Más idiota él al dejarse tratar así. De verdad qué bueno no haber vuelto a saber de ella. Qué bueno no haberla vuelto a ver.

La última vez fue algunos años atrás, accidentalmente, en un centro comercial recién inaugurado. Él iba solo. Ella sin su marido, pero con el hijo en el carrito y la panza hinchada por el que ya venía encargado. Se saludaron porque no tuvieron más opción, él saliendo y ella entrando a un mismo local comercial. Ni que se hubieran puesto cita bajo el umbral de aquella tienda de zapatos, él con una

caja, ella buscando calzado para bebé. Imposible reconocer en esa mujer a aquella que de él estuvo embarazada, aquella mujer que decidió abortar, por el bien de los tres, sin avisarle más que a una amiga cuya madre era enfermera, quien no tuvo reparo en acometer la operación, con cierta delicadeza, a cambio de algunos billetes y absoluto silencio de ambas partes.

Él se enteró después, un día como cualquier otro, en el que ella, a media tarde, tomándose un café, le contó que había sufrido un aborto, *no del todo intencional*, para evitar que la relación pasara a otro nivel. Él no tuvo más que aceptarlo; aceptar haber sido casi padre de un hijo que Claudia decidió no tener.

El tiempo le ha hecho ver ese aborto como el único acto sensato de aquella mujer. Lo salvó de tener que seguir viéndola; y lo salvó de convertirse en padre. Todo menos reproducirse. No hay razones para perpetuar una vida como la suya; o quizás sí, algún día lejano, cuando ya sea imposible o innecesario. Por ahora, más después de haber logrado imaginarse padre gracias a Claudia, de esa idea de tener hijos no se ha vuelto a escuchar más ni en su pecho ni en su cráneo.

Claudia, como quien se señala una cicatriz en el rostro. Podría haber sido peor, por más que haya sido suficiente para no dejar en él resto alguno de intenciones de buscar con quien compartir su vida.

Si en lugar

de haberle preguntado "qué se siente", aquel anónimo galán le hubiese preguntado qué consecuencias le ha traído serlo, el vendedor probablemente —si las náuseas no lo hubieran impedido— habría contestado que había algo en el *ser vendedor de seguros* que, mágicamente, parecía espantar toda mujer, en particular a aquellas que a él (simple vendedor) solían atraerlo. Así había sido con Claudia, ingrata Claudia, cuando se enteró que él había pasado de ser contador de pequeña empresa, a vendedor domiciliario de aseguradora. Es que ni que hubiera entrado en el mundo del crimen, la prostitución o la guerra. Hacerlo sentir como toda una cucaracha, en lugar de salir ella a buscar un trabajo decente —o, al menos, algún trabajo—; luego, tener el cinismo de decirle que lo perdonaba, siempre y cuando se dedicara con juicio a encontrar un trabajo menos humillante; y que ella, en el colmo de su misericordia, como prueba fehaciente de su amor por él, le ayudaría personalmente, de ser el caso, a buscar

empleo. Por supuesto, ella no consiguió para él ni una entrevista de trabajo; lo que sí consiguió —para ella, desde luego— fue un nuevo amigo, soltero y de trabajo bien remunerado, físicamente no muy agraciado, intelectualmente no muy cultivado, que encontró en ella la mujer digna de conquistar; y ella, de invitación en invitación, fue cayendo en el encanto de esa chequera con camioneta, sin por ello dejar de vivir a costillas del avergonzado vendedor de seguros.

Un 27 de febrero, él llegó al apartamento que compartían y la encontró llevándose 'lo que quedaba', después de haber hecho ya dos viajes con aquello que consideró suyo, dejando en aquel estrecho apartamento un vacío que pareció llenarlo todo. Y un silencio. Y un frío. Y un olor como a otros tiempos, recientemente fenecidos. Tufo a cadáver de Cupido. Tiempo que se hace extrañamente más pesado y a la vez más rápido y más extenso. Si no la mató fue porque primero habría preferido matarse. No hizo ni lo uno ni lo otro. No fue necesario. Tanto ella como él murieron mutuamente, para nacer en un mundo siéndose desconocidos.

Aunque aquella Claudia ya para él está muerta, el problema es otro. El problema es sentir todavía su veneno en la sangre, su boquita divina diciéndole *no me mereces, monigote.* Ese ardor existencial, que es como de alma recién despellejada con cuchilla hirviendo; ese sentirse de nuevo despreciado, fruta podrida, colilla.

¿Para qué recordarlo? ¿Acaso puede evitarlo? ¿No fue así, igual de minúsculo, como lo hicieron sentir en ese elegante restaurante, hace tan solo unas cuantas horas? ¿No será que algo de razón tendrán? ¿Por qué, entonces, le cuesta tanto saberse y asumirse poca cosa en un mundo que no espera de él más que eso?

Vender seguros de vida es, realmente, lo mejor que sabe hacer. Incluso, podría asegurar que ha conocido a muy pocos, dentro del competido gremio, capaces de persuadir, como él sí logra, a ciertos clientes que nadie cree posible conquistar. En eso él es un profesional. Ya quisieran tantos saber hacer al menos eso bien. El planeta se está llenando de gente buena para vivir del esfuerzo ajeno. Abundan quienes asumen como profesión encontrar quién les patrocine la vida. No teniendo él tamaña suerte, ha sido capaz de mantenerse a flote por cuenta propia, sin necesidad de pedirle plata a nadie, así su salario no deje de ser siempre escaso.

Se le ha vuelto costumbre saberse solo en el mundo; no por nada es que le parece que carece de sentido adquirir un seguro de vida, de

los que él vende tan bien. No tanto por las cuotas mensuales, sino por el hecho de estar convencido de que en este mundo *no hay a quién* indemnizar por su muerte.

Cuando su novia

se enteró de que había renunciado al trabajo en el banco, se dio cuenta de que su estrategia con él no estaba funcionando, por lo que, en lugar de seguir recriminándole el desempleo, intentó ayudarle a buscar un trabajo medianamente estable.

Es cierto que no fue mucho lo que hizo, aunque trató de hacerlo, consultando los clasificados, preguntando e inquiriendo por puestos de trabajo entre algunos amigos y familiares. Pero no era fácil; es más: era muy difícil encontrar un trabajo estable para un hombre más cercano a los treinta que a los veinticinco, sin mayor experiencia laboral (descontando la adquirida en múltiples oficios humildes escasamente remunerados y gratos), sin particulares recomendaciones, que había empezado dos carreras (una técnica y otra profesional) sin concluir ninguna de las dos. Se hacía aún más complicado si se tiene en cuenta la actitud de él, mezcla de soberbia y de afán de autonomía, que veía en los esfuerzos de su novia una prueba más del interés de ella por ser mantenida por el trabajo de los demás.

Tras un par de entrevistas en bancos y en una entidad prestadora de servicios de salud, se animó —sin decirle nada a ella— a presentar una entrevista en una compañía aseguradora que buscaba un empleado joven que se encargara de la elaboración y actualización de las bases de datos de la compañía. Grande fue su sorpresa cuando, pocas horas después de la entrevista, lo llamaron al celular a avisarle que había sido seleccionado para el cargo. Tan pronto colgó, la llamó, le dijo que necesitaba verla, hablar con ella; y se vieron y él le contó la buena nueva y todo pareció arreglarse nuevamente entre ambos.

No alcanzó a pasar un mes cuando su jefe, un día, se le acercó y le dijo que la compañía ahora lo necesitaba en el área de ventas domiciliarias, que ya no debía estar revisando y actualizando bases de datos, sino que ahora su misión iba a consistir en salir a diversos puntos de la ciudad a vender los seguros que la compañía ofrecía. Las ventajas de esto, según su jefe, eran varias. Por una parte, ya no tendría que estar encerrado todo el día en un edificio, en una estrecha oficina, revisando formularios y pasando datos a limpio;

por el contrario, sus nuevas funciones le permitirían desplazarse por la ciudad, conocer a los clientes personalmente y, sobre todo, tener la posibilidad de ganar un mayor sueldo con las comisiones que se le darían por cada seguro vendido.

Enterarse de eso fue para él como haber sido empujado a un lago de gélidas aguas. Su jefe no tuvo que decirlo para que él pudiera entenderlo: de negarse a pasar al área de ventas domiciliarias, tan pronto el mes terminara, no lo necesitarían más. Así que, sin pensarlo demasiado, aunque sin dejar de sentir una vergüenza antes desconocida, aceptó sin oponer mayor resistencia.

No se atrevió a decírselo a nadie. Días después del anuncio, cumplido ya su primer mes en la compañía, compró un modesto maletín y, aferrado este a su mano, salió a la calle rumbo a la zona de la ciudad que le había sido asignada.

Durante los días que transcurrieron entre el aviso de traslado y aquella mañana primera como vendedor domiciliario de seguros, la empresa le brindó a él —y a unos cuantos empleados más, en su misma situación— una corta inducción al mundo de la venta domiciliaria. Se les recordó, a lo largo de aquel fugaz curso de capacitación, que su éxito como vendedores dependía, en muy buena medida, de su presentación personal y en lo que llamaban el 'abordaje al potencial cliente', es decir, la forma como debían tratar a las personas que pudieran estar interesadas en adquirir alguno de los seguros que la compañía ofrecía. También, durante esos días de transición, se les repitió varias veces que su labor era abrirle los ojos a los potenciales clientes; enseñarles a entender la importancia y la necesidad de adquirir un seguro para, así, garantizarse una mayor tranquilidad en sus vidas, al quitarse una responsabilidad de encima confiándosela a la aseguradora.

Ganas no le faltaron, durante esa tediosa capacitación, de salir y correr; correr lejos muy lejos, para no volver jamás. Lo único que quizás escuchó con atención, durante aquellas sesiones, fue que tendrían tres meses de prueba; pasado ese tiempo, si no habían conseguido vender una cuota mínima, su contrato no sería renovado y tendrían que buscar trabajo en otra parte. Pero si superaban esos tres meses con un buen nivel de ventas, serían nuevamente contratados y su salario crecería.

La primera semana fue un infierno. Su mayor miedo no era tanto el ridículo —que sentía al saberse vendedor domiciliario de seguros—,

sino el de correr el riesgo de timbrar y que quien le abriera la puerta fuera alguna persona conocida —familiar o amiga— que descubriera aquello que él había terminado aceptando para tener con qué pagar sus crecientes deudas.

Durante esa semana —y durante mucho tiempo más— no tuvo ningún reencuentro inesperado o incómodo. Tan solo, esa primera semana, vio de lejos, caminando por la calle, un viejo compañero de colegio, a quien la distancia le evitó tener que saludar.

Para disimular un poco su vergüenza, se habituó a usar unas gafas de poco aumento y ligeramente polarizadas, que su novia le había regalado meses atrás; y las llevaba como escondiéndose tras ellas —al menos su mirada—, cual cortinas para las ventanas del alma.

Tiempo después de la muerte de su madre, tras años de esa primera semana como vendedor, de camino al barrio que se le había asignado, se quitó las gafas que siempre usaba, las dejó caer al piso convertidas en colilla y las pisó sin miramientos; y allí las dejó, aplastadas, abandonadas a su suerte como un vieja costra.

Al salir de la segunda charla de la sobrina el vendedor no se quedó a felicitarla. Prefirió, en su lugar, salir de la sala de juntas y hablar con alguien que no estuviera sumergido en ese extraño ambiente que había adquirido la capacitación. La primera persona que se encontró fue la secretaria de gerencia, con quien entabló una conversación en busca de un tema que no tuviera nada que ver con la capacitación ni con la empresa. Fue así que le habló acerca de las lluvias que, últimamente, estaban arreciando sobre la ciudad; le alcanzó a comentar algo sobre el diluvio del lunes anterior, que lo había agarrado en plena calle, sin poder él hacer mucho para evitar mojarse como se mojó. A la secretaria poco le interesó ese tema, más cuando permanecía la mayor parte del tiempo bajo techo —y sentada—; y cuando estaba viendo que la gente ya estaba saliendo de una charla más a la que ella tampoco había sido invitada. Así que, tras fingir durante un corto lapso algo de interés por la temporada de lluvias y sus desafortunados damnificados, sin dar más vueltas, le preguntó al vendedor sobre la capacitación de la que ella poco sabía y, aún menos, alguien se había detenido a contarle.

Al no saber cómo eludir tan directa pregunta, el vendedor aceptó la inevitabilidad del tema y le dijo a la secretaria que, hasta el mo-

mento, todo había salido muy bien, incluso sus propias charlas; pero que, pese a eso, había todavía algo que no le encajaba y que tenía que ver principalmente con la actitud asumida por el jefe, otrora tan serio y tan estricto, ahora tan bonachón y comprensivo, como si estuviera enamorado o hubiera caído en las garras de una de esas sectas religiosas que transforman a la gente a cambio de unas cuantas cuotas al año. La secretaria rio y afirmó haber notado también ese cambio; y sin demasiadas justificaciones, lo atribuyó a la sobrina que, sin ser especialmente amable con la gente, había logrado lo que nadie antes: convencer al jefe de cambiar de actitud.

—Con tal de que eso no signifique terminar echados —la interrumpió el vendedor, a lo que la secretaria respondió:

—Habrá gente a la que echen, eso está claro. Pero no creo que al jefe ni a su sobrina les falte inteligencia para saber que somos gente de su confianza, de la que no se debe prescindir.

Como si lo hubieran invocado al nombrarlo, el jefe apareció de repente. Los saludó y, sin esperar respuesta, le preguntó al vendedor qué tal había estado la charla de su sobrina.

—Me atrevo a decir —dijo el vendedor— que estuvo mejor que la primera…

—Ella es increíble —habló el jefe—; no lleva ni un mes ayudándonos aquí y mire usted los cambios que ha logrado…

—Comenzando por usted… —musitó la secretaria.

—Así es —retomó el jefe—; ¿no les parece increíble? Es que es cierto lo que dicen: hay que innovar para poder sobrevivir en este mundo tan competitivo. Y ella parece entenderlo mejor que nadie. Sabe perfectamente cómo se tiene que llevar a cabo esta modernización a cada nivel, teniendo en cuenta elementos que a mí jamás se me habrían pasado por la cabeza…

—¿Como cuáles? —inquirió la secretaria.

—Pregúntele a él —señaló al vendedor—; ¿de qué trató la charla? ¿Acaso usted cree que yo podría haber dicho lo que ella dijo como lo dijo?

El vendedor de seguros se encogió de hombros, sin atreverse a responder.

—Lo que pasa —retomó el jefe— es que usted todavía no ha entendido a fondo sus planteamientos. Es comprensible; a mí también me costó tiempo y algo de esfuerzo. Pero una vez logré entenderlo, me di cuenta de lo afortunado que soy al tener una sobrina como

ella; y de tenerla de nuestro lado, trabajando por el objetivo común de mejorar esta empresa…

—¿Y de qué habló hoy? —preguntó ella, mirando al vendedor.

Es el reino de la frivolidad

gobernado por la superficialidad de la apariencia y el afán de incesante novedad —de evidente cuño consumista. Es un reino de perdición, en el que la libertad comienza y termina en un supermercado, atados los derechos civiles a la propiedad que se tenga para gastar, hecha la felicidad un valor cuantitativo dependiente de la voluntad —y disponibilidad— de derroche de aquello con que se cuente.

No hay alma. Esta ha quedado rezagada ante la rauda carrera de los cuerpos en busca de promesas de bienestar. Se establece, así, una competencia basada en sentidos estimulados, en la que quien gana es quien sea más incapaz de sentir lo que sienten quienes lo rodean, más capaz sea de sumergirse en su propio yo arrasado por el placer. Entonces, no hay más amor que el amor propio; lo demás son curiosidades, bonitas intenciones y metas que se definen para dejarlas como tales, simples metas deseables, considerándose amar al prójimo algo implícitamente nocivo para un sistema social que se fundamenta en el egoísmo.

Inútil es la memoria de lo acaecido. Se vive en caída libre, cada quien en la suya; aunque qué mejor que caer a lomo de alguien más desgraciado. Recordar se vuelve una acción de mal gusto porque, tarde o temprano, permite reconocer todo lo derrochado estúpidamente. Es que a fin de cuentas, al desearse con tanto fervor y tanta constancia mayores niveles de capacidad adquisitiva, lo pasado se hace deuda ante un futuro de entelequias.

Segunda charla de la sobrina

Sin perder de vista lo que dije en la sesión pasada, hoy quiero hablar principalmente de la labor de los vendedores de seguros, más que de las características del cliente contemporáneo.

Creo que es una enorme obviedad afirmar que, en la actualidad, los vendedores de seguros han de hacer frente a nuevos y muy poderosos focos de competencia. No me refiero solo a las novedosas y

agresivas estrategias de venta implementadas por otras aseguradoras. Eso no es lo único. Cuando se habla de proveer seguridad y tranquilidad a la población, fácilmente se puede entender que las aseguradoras no son las únicas que ofertan esos servicios. Hay una increíble cantidad de empresas y compañías que brindan también seguridad y, consecuentemente, tranquilidad. Sin ir más lejos, puedo mencionar las compañías de seguridad privada, las empresas de salud (física y psicológica), las de pensiones; también, la industria armamentista, que es, tal vez, la más poderosa, porque pone en manos del asegurado las herramientas con las que garantizar su propia tranquilidad.

Ante este panorama, existen dos grandes opciones. La primera es seguir haciendo las cosas como hasta el momento vienen siendo hechas, ignorando la realidad que acabo de describir. La segunda, más eficaz y eficiente al ser más acorde con el mundo actual, consiste en ir más allá, auscultar la clientela para establecer con ella vínculos no solo contractuales. Aclaro desde ya que no me refiero, en ningún momento y bajo ningún concepto, a salir a buscar pareja. Lo digo para que les quede muy claro desde el comienzo: vender seguros es un trabajo remunerado; y no hay en el mundo gente dispuesta a financiarles sus romances.

Lo que quiero decir, usando palabras del sabio fundador de los jesuitas, es que el vendedor de seguros, para garantizar el éxito de su labor, debe aprender el idioma del corazón de sus clientes. Si no consigue esto, tarde o temprano, su productividad y sus ventas caerán en decadencia, a la par de su salario y su estabilidad laboral.

Ustedes se preguntarán qué es eso de aprender el idioma del corazón del cliente. Voy a explicarlo. Cuando una persona se comunica no suele decir todo lo que quisiera expresar; en ese sentido, cada persona posee una zona de sombra, a la que no se puede acceder con facilidad, de no contarse con su confianza.

Cuando una persona habla, una cosa es lo que dice y otra, ciertamente alejada, lo que desearía haber dicho. ¿Por qué ocurre esto? Existen infinidad de respuestas a esta cuestión, pero la más convincente es la que apunta hacia la defensa propia; es decir, si no se dice todo lo que se desearía expresar es, básicamente, por temor a poner en evidencia algo que, después, pueda ser utilizado en contra. Nadie hablará fluidamente de sus defectos, sus errores o sus frustraciones, estando sobrio. Habría que ser muy estúpido o muy ingenuo para hacerlo. Pero entonces, ¿existe alguna forma de iluminar aquella

zona de sombra de la comunicación humana, sin tener que apelar a la violencia, al alcohol o a las drogas?

Sí. La respuesta es sí. ¿Cómo? Una de las estrategias que se puede utilizar consiste en iluminar primero las zonas de sombra propias para instar a los otros a hacer lo mismo. Por supuesto, esa estrategia no es infalible y puede ser incluso riesgosa si se dice la verdad. En ese sentido, para evitar ese riesgo, se hace imprescindible inventar una zona oscura que no solo sea creíble, sino que pueda llegar a despertar empatía profunda en quienes la conozcan.

Hasta este punto, creo que no he dicho nada particularmente nuevo. Si se detienen a pensarlo por un instante, notarán que esa estrategia ha sido usada, con pequeñas variaciones, durante siglos y milenios, con resultados generalmente muy exitosos. Basta mencionar, por ejemplo, las penurias y dolores atribuidos a Jesucristo, que han despertado la confianza de millones que han abrazado su fe y entregado su voluntad, por no decir su alma, a la adoración de un personaje del que poco se sabe y mucho se habla sin suficientes evidencias. ¿Acaso no es gracias a ese espectáculo de desgracia y miseria propias como se logra ganar el corazón y la confianza de millones de personas?

No se trata simple y llanamente de despertar lástima. Es más, no se trata, en ningún momento, de despertar lástima, compasión o nada similar. Se trata de enseñar el sacrificio, pero un sacrificio que tiene sentido, tiene una razón plausible, confiable.

Repito: no se trata de despertar lástima. Si atendemos al ejemplo de Jesucristo, no son sus padeceres los únicos que convencen a la gente de seguirlo y adorarlo. Es también, aún más, el camino hacia la redención que plantea su doctrina. Sin promesa de paraíso, después de tanto sufrir, la estrategia no funciona, porque entonces no hay justificación alguna para todo lo padecido.

Así vistas las cosas, entonces, aprender el idioma del corazón de los clientes consiste, inicialmente, en reconocer aquello que esconde en su zona de sombra. Esta es una labor que debe hacerse y que, con la práctica, debe mejorarse progresivamente.

Es útil fijarse en cada mínimo detalle que ponga en evidencia el cliente y tomarlo como síntoma de sentimientos más profundos, que es a lo que hay que apuntar.

Una vez se implemente esta actitud en la venta, una vez se instale esta capacidad, como vendedores notarán que su labor consiste no

solo en vender seguros, sino que su labor va más allá, al responder a las necesidades concretas de los clientes, aportando con su trabajo mayor seguridad y tranquilidad a la sociedad en la que habitan.

Confesiones

¿Acaso sería posible hacerse rico siendo tan solo vendedor de seguros? Habría que vender de a diez o de a quince pólizas diarias para, tras algunos años, tener suficiente para retirarse sin preocupaciones a gastar los millones amasados; aunque mucho antes de que ese día pudiese llegar, primero se habrían retirado los jefes, con aún mayor número de millones y aún menor número de preocupaciones, a disfrutar el fruto del increíble trabajo del vendedor. Y esas cosas no pasan, es decir, eso de que se vendan suficientes pólizas como para que las directivas consideren seriamente la idea de abandonar el negocio y dedicarse, sin más, a derrochar su inabarcable cantidad de millones. Lo que sí ocurre a diario, y son imaginarias las empresas en las que eso no ocurre, es que las directivas se enriquecen con el trabajo de sus empleados más de lo que cada empleado, individualmente, consigue enriquecerse con su propio trabajo. Esto no ha de ser razón para atormentarse; es de ingenuos olvidar que entre más alta está la rama a la que se pertenece, mayor posibilidad se tiene de acceder a la mejor luz del sol. Esa es una ley, yo no la inventé, pero he tenido que olvidar la cuestión y dedicarme, más bien, a mantener un nivel de ventas que no ponga en riesgo el lugar que tengo en la aseguradora.

Sin embargo, cada tanto, me inunda el sueño de hacerme rico de inmediato, de una buena vez, para no rendir más desagradables pleitesías ni tener que cumplir horarios ni viajar en estrechos buses atestados de monigotes como yo; ni aguantarme las ganas de comprarme aquellos lujos que harían de esta vida algo verdaderamente envidiable. Rico, a como dé lugar, aunque sin por ello pasarme de la raya, yendo a robar un banco, asaltando alguna persona adinerada o traficando con sustancias ilícitas. Simplemente rico, no muy rico; uno más de los afortunados; y poder elegir el restaurante por su sazón y no por sus precios; e ir de vacaciones a lugares atractivos más que baratos; y ser admirado y envidiado en silencio por personas deseosas de alcanzar también mi nivel, atrayendo hacia mí la atención de doncellas encantadoras deseosas de intercambiar conmigo encantos.

La vida se haría más sencilla, sin por ello hacerse más simple. Es más, se haría más compleja, ya que cada peso trae su responsabilidad y entre más dinero, más opciones hay disponibles en un mundo capaz de ofrecer tantas formas que probar de ser feliz.

Ser —o hacerse— rico, según lo visto en más de una ocasión, no es algo siempre agradable. Ser rico tiene sus exigencias, más allá de simplemente saber lucir como tal. Se necesita estar informado, saber dónde y en qué estado está el dinero amasado, cuidarse de los amigos de lo ajeno y, en particular, saberse rodear de gente que no muerda la mano que los alimenta.

Sueños

Dicen que para que los sueños más anhelados se hagan realidad, no basta con desearlos con cuerpo, alma y total voluntad, sino que han de soñarse con la mayor exactitud posible, sin perder de vista ni su verosimilitud ni su coherencia, porque de lo contrario se estaría soñando simplemente por soñar y nada más, sin ser dichos sueños más que pompas de jabón sopladas al viento para verlas estallar y desaparecer.

En más de una ocasión, aprovechando un largo trayecto en bus o una fila en un banco, siguiendo este principio, soñó con anhelo y exactitud con el día en el que tuviera a su entera disposición una cantidad impensable de millones. Imaginaba cómo los distribuiría en diversos fondos, buscando guardar, en algún bonito paraíso fiscal, una cantidad importante para algunas eventualidades. Imaginaba, también, aquello que iría adquiriendo, si una casa, una quinta o una finca, por no decir una isla. Adquirido su terreno con vivienda incluida, pensaba contar con un modesto parque automotor, en el que tuviera al menos una decena de autos diversos, además de algunas motos y bicicletas, sin olvidar por supuesto contar también con avión, en un hangar que no tenía por qué ser muy grande, siempre y cuando estuviera ubicado junto a una pista de despegue y aterrizaje. Viajaría por el mundo, con frecuencia y elegancia, sacándose fotos en cuanto rincón turístico tuviera a su alcance; las mejores de esas fotos las mandaría a ampliar y enmarcar, para colgarlas en lugares estratégicos de su boyante mansión, visitada por personas de alta alcurnia, siendo respetado desde el primer contacto y recibiendo el trato que se merecía por contar con tamaña fortuna.

En muy pocas palabras

la estrategia que la sobrina quiere implementar en la aseguradora puede sintetizarse en la fórmula: *El chantaje emocional aumenta la productividad de los empleados* (en particular la de aquellos que deben cumplir con las funciones más pedestres, por no decir vergonzantes). Aunque una cosa es plantearla y otra, más compleja, ponerla en marcha y conseguir crecientes resultados positivos. Por eso, lo atractivo de la estrategia de la sobrina no es su enunciación o su intención —a decir verdad, muy poco original—, sino el orden lógico que su estrategia entraña. Es un proceso que comienza con una amable capacitación seguida por una fase de estricta evaluación, a la que le sucederá una nueva amable capacitación (además de un recorte de personal) que, a su vez, traerá consigo nuevamente una fase de rigurosa evaluación. Y así sucesivamente, durante al menos un año, al cabo del cual se hará el balance. Se espera un aumento en la productividad de todos y cada uno de los empleados de la empresa, más allá de si generan en algunos aumento de los niveles de estrés, inapetencia, insomnios, angustias, pánicos, iras y demás daños colaterales del crecimiento.

Podrían mencionarse las fuentes de las que bebió la sobrina, alimentando con ella su estrategia. Sería demasiado extenso y sumamente dispendioso. Eso podría ser parte de otro libro. Lo que se puede es resumirla a términos prácticos. La estrategia se basa en consolidar la confianza y el respeto de los empleados hacia las directivas y sus políticas a través de dos vías: ejercicios de socialización y ejercicios de poder (en ese orden consecutivamente). La capacitación, de una semana, es, básicamente, un ejercicio de socialización entre empleados y entre estos y las directivas. Los tres meses siguientes, de prueba, son un ejercicio de poder, en el que la autoridad —aprovechando los resultados de la fase anterior, es decir, del ejercicio de socialización— ya no solo se basa en el chantaje económico ("trabaja para no perder tu empleo"), sino también en el chantaje emocional, fundamentado en la fórmula: *Trabaja para superarte y ser como las personas a las que obedeces*.

La productividad puede y debe crecer desde el momento en el que cada empleado decida obedecer de la mejor forma las órdenes que le dicte su superior en rango. Obedecer gustosamente, motivados por la necesidad y la ilusión de ascender en la escala social-económica.

Aquellos que se adapten satisfactoriamente no solo permanecerán en la aseguradora (a diferencia de los no adaptados), sino que serán

usados en un nuevo ejercicio de socialización como ejemplos y modelos a seguir, tanto en ritmo de ventas como en actitud frente al trabajo. El ejercicio de socialización debe asentar la creencia en un futuro de promisorio éxito gracias al empleo dado por la compañía a cada trabajador. En ese sentido, uno de los núcleos debe ser la celebración de que la empresa exista y que en ella se trabaje, cual privilegio para solo los más aptos, fomentando el sentido de pertenencia a la aseguradora, vinculado este con la obediencia a las directivas, por las que cada empleado debe sentir confianza, respeto y, sobre todo, admiración. Eso sí: No hay que olvidar que tras cada ejercicio de poder, al finalizar, el número de empleados debe ser reducido.

La estrategia concreta está inicialmente planteada para ejecutarse en el lapso de un año seguido, con cuatro cortes trimestrales en los que se hará un balance de metas alcanzadas y obstáculos reconocidos. Estas son sus fases:

Ejercicio de Socialización: *Capacitación*. Duración: un mes: tres semanas de preparación y una de ejecución.
Ejercicio de Poder: *Trimestre de prueba*. Balance general de la productividad de la empresa a la luz de estándares internacionales.
Ejercicio de Socialización: *Celebración del aniversario de fundación de la empresa*: una semana.
Ejercicio de Poder: *Preparación para la acreditación*.Tres meses de preparación interna para la acreditación internacional de la aseguradora, más un mes de visitas de los presuntos acreditadores.
Ejercicio de Socialización: *Celebración de la acreditación otorgada*: una semana; más otra de pausa por vacaciones (incluye nuevo recorte de personal) y una semana de capacitación sobre los retos que impone la acreditación alcanzada.
Ejercicio de Poder: Tres meses de prueba para determinar quién ha sido capaz de adaptarse a las nuevas exigencias.

Resultados esperados al cabo del primer año:

—Niveles de productividad altos y crecientes.
—Depuración de la planta de trabajadores.

—Aumento de la favorabilidad de las directivas ante los trabajadores.
—Renovación institucional.

Podría decirse que la estrategia tiene como principal objetivo captar a un grupo de seres humanos, empleados de la empresa, y atar sus vidas y existencias al trabajo en la aseguradora, tanto desde la perspectiva de estabilidad laboral, como desde la perspectiva de ilusión de ascenso socioeconómico.

Que den su vida por la empresa, con gusto, completa.

Tercera parte
Orgullo de monigote

De las bondades de ser vendedor de seguros

Quiero comenzar esta tercera y última charla hablándoles un poco de lo que fueron mis primeros años como vendedor y de cómo los veo ahora, pasado tanto tiempo.

Recuerdo que empecé con las ventas domiciliarias hace unos diez años. Ustedes ya saben que no estudié para ser vendedor, mucho menos de seguros; yo estudié contaduría pública y, al hacerlo, llegué a creer que por ese solo hecho estaba destinado a vivir rodeado de cuentas y dinero...

Les digo esto para ir introduciendo el punto central de esta charla: para ser vendedor, pero no cualquier vendedor, sino uno exitoso, lo primero y más importante es querer serlo. Lo que pasa es que mucha gente y muchos medios de comunicación se han dado a la tarea de desacreditar un oficio tan digno y tan noble como el que ejerzo. No quiero decir que con solo ser vendedor ya se es alguien digno y noble; hay personas que se dedican a vender drogas, armas y pornografía infantil; y a eso yo no le encuentro nada de digno o de noble. Pero cuando uno vende bienes que ofrecen seguridad y tranquilidad a los clientes, no hay nada de qué avergonzarse; por el

contrario, se tiene una razón para vivir orgulloso de uno mismo y de su trabajo. Y alcanzar eso no es cuestión sencilla…

Recuerdo que cuando comencé fue por algo parecido a una coincidencia: yo trabajaba como contador en una empresa de seguros. Mis responsabilidades eran bastante limitadas; es decir, más allá de pasar datos a limpio, actualizar bases de datos y entregar informes periódicos a las directivas, mi trabajo no me aportaba más que a mí. En ese sentido, y lo digo con toda la sinceridad, yo era un trabajador perfectamente prescindible. Cualquiera, o casi cualquiera, podía tomar mi lugar y desempeñar mis funciones con eficiencia, por la sencilla razón de que mis funciones como contador eran bastante mecánicas y poco exigentes. Eso se demostró más adelante: no me renovaron el contrato argumentando que debían hacer un recorte de personal a causa de la baja en ventas. Fue entonces, en aquellos últimos días como contador en esa empresa, que uno de mis jefes se acercó a mí y me contó que la compañía andaba buscando vendedores domiciliarios; y que yo podía presentar mi hoja de vida con la esperanza de conseguir el trabajo.

Inicialmente me negué, argumentando que carecía por completo de experiencia en ese campo, que se me dificultaban las relaciones sociales y que, además, un trabajo como ese no despertaba en mí mayor interés. Aquel hombre, a quien recuerdo con gratitud, me pidió que lo intentara; a fin de cuentas, nadie aseguraba que no fuera ese justamente un campo de trabajo en el que pudiera alcanzar éxitos y alegrías con las que mantener y mejorar mi nivel de vida. Muy a regañadientes, sabiéndome desempleado, acepté presentarme, con tan buena suerte que salí elegido.

Fue muy difícil al comienzo, no solo por mi falta de experiencia, sino también por mi enorme timidez. Además, como ya les conté, no recibí ninguna capacitación; simplemente salí a la calle un día, con una zona asignada en la que debía distribuir publicidad de los servicios de la empresa… Y creo que en eso fallaron los de esa empresa: si alguien con un poco de experiencia hubiera tenido la delicadeza de explicarme unas cuantas cosas… Pero no fue así, por lo que mi desempeño como vendedor domiciliario fue todo un desastre. En los seis meses que permanecí en esa empresa como vendedor, no logré vender más de veinte seguros, más de la mitad de ellos en los últimos dos meses. Y pues eso no alcanzó: en un nuevo recorte de personal me vi de vuelta en el desempleo. Aunque, de todos modos,

en esos seis primeros meses algo cambió en mí; y no me refiero solamente a la evidente mejoría de mi presentación personal. También tuvo que ver con mi timidez, que redujo sus niveles habituales; y sobre todo, tuvo que ver con la idea y el hecho de haberme desempeñado como vendedor domiciliario: había podido demostrar y demostrarme capaz de llevarlo a cabo, con las dificultades que se le pueden presentar a cualquier novato, pero con una serie de pequeños logros y ganancias importantes tanto en lo laboral como en lo económico, por más que hubiera quedado desempleado al final.

Si esta situación la hubiera tomado por el lado negativo, habría concluido, sin demasiados argumentos, que debía regresar a la contaduría, a enfrentar la aguerrida competencia tan propia de un campo en el que hay más trabajadores que trabajo por hacer. Pero no: opté por verle el lado positivo a mi situación, recordando que todo problema que se presenta trae consigo una oportunidad para cambiar y ser mejor…

Lo más importante de todo eso fue que logré notar que había algo que me diferenciaba de la gran mayoría de los contadores; y eso era mi experiencia en el área de ventas domiciliarias. Ustedes dirán que no es mucha la diferencia; y lo dirían porque desconocen el mundo de los contadores, encargados de llevar y controlar las cuentas de lo que otros hacen en áreas como la de ventas. La diferencia radica en la cuestión práctica: de entender solo de números y procedimientos estadísticos, ahora era capaz de ver en esas cifras algo mucho más profundo, como lo es el origen y el trabajo al que se refieren.

Muchas veces en la vida, uno hace lo que hace siguiendo más lo que otra gente dice, que lo que uno siente que mejor puede hacer.

Siguiendo consejos de personas que no conocían el mundo de la contaduría ni el de las ventas, traté inicialmente de emplearme como contador en alguna empresa o en algún banco. Logré presentar varias entrevistas; e incluso, llegué a trabajar por un tiempo, en periodo de prueba, como cajero en un banco. Eso me permitió entender algunas cosas. La primera: que me aburría estar sentado todo el día en un mismo lugar, atendiendo clientes sin ton ni son, perdiéndome la oportunidad de entablar alguna conversación. Lo segundo, que era algo que ya había empezado a percibir desde cuando fui contador: sabía que era perfectamente prescindible. Si tan solo duré un par de meses trabajando en eso fue porque el banco consiguió a alguien igual de capaz a mí, pero de menor edad y menores aspiraciones salariales.

Eso trajo como principal consecuencia, además de olvidar los consejos de personas ajenas al medio, que me decidiera a presentarme a una entrevista para un trabajo como vendedor domiciliario, pero no de seguros, sino de productos alimenticios y cosméticos. Tuve la suerte de ser elegido, en particular, por mi reciente experiencia como vendedor de seguros. Sin embargo, pese a que no me iba nada mal, sentía que algo me faltaba; o, mejor dicho, que algo me sobraba. Y era precisamente esa certeza de sentirme sub-utilizado, vendiendo casi al menudeo productos útiles pero, a fin de cuentas, también ofrecidos por infinidad de tiendas y compañías. Así que, sin renunciar a ese trabajo, me atreví a enviar mi hoja de vida a varias aseguradoras. Tardaron en llamarme, pero valió la espera, porque fue esta empresa la que me llamó para darme la oportunidad de llegar a ser el vendedor en el que me he convertido.

Por supuesto, eso implicó renunciar al trabajo que tenía y ganar inicialmente menos. Pero a mi favor había algo nada despreciable: estaba haciendo algo en lo que tenía cierta experiencia, que quería hacer y que me permitía sentir que estaba satisfaciendo en mis clientes necesidades más allá de lo alimenticio y lo cosmético. Puede que aquí también la diferencia cueste notarse, pero se entiende mucho mejor cuando se piensa en el tipo de necesidades que pueden cubrirse con un seguro, por ejemplo, de vida: seguridad y tranquilidad frente al hambre y la vanidad. Es otro nivel…

Cuando comencé en esta empresa, aprovechando la experiencia ganada tiempo atrás, no fue tan complicado adaptarme al ritmo de trabajo. Incluso, tardé menos de un año en recibir un pequeño aumento salarial por mi buen desempeño; y si no me creen —señaló con un gesto al jefe, que sonrió asintiendo— pueden preguntarle para comprobarlo. Debo decir que eso me motivó mucho. Aunque debo decir también que, para ese entonces, yo aún no me había especializado en los seguros de vida. En ese tiempo, me enfoqué en seguros para auto, principalmente. Fue a partir de este tipo de seguros que empecé a entrever algo que en la actualidad guardo como certeza sagrada: todos los seguros, o casi todos, son seguros de vida, porque, en el fondo, todos ofrecen una seguridad y una tranquilidad frente al peligro de lo que el incierto futuro pueda traer consigo. Los seguros de vida son aquellos que mejor encarnan lo que un vendedor busca ofrecer a su cliente: la calma de sentirse respaldado frente a las pérdidas que implica vivir en este mundo, entre

ellas, todos lo sabemos, la de la vida misma que la muerte, tarde o temprano, habrá de llevarse.

Y SU SER CAYÓ EN UN EXTRAÑO ESTADO

similar al letargo del sueño profundo, sin que él lograra desprenderse totalmente de la vigilia, de la amenaza de un mayor despertar, viendo imágenes proyectadas en sus propios ojos, estuvieran abiertos o cerrados; imágenes verdaderamente vívidas, como de recentísimos recuerdos, convertidas en lava vomitada por el volcán activo de su memoria, paralizado su cuerpo allí, en esa blancuzca penumbra, sentado en el piso ante el inodoro, un brazo sobre los muslos, el otro haciendo de columna entre el pecho y el piso, la espalda a medias apoyada contra la pared de baldosa, usando nariz y boca al respirar, visiblemente fatigado, como si viniera nadando de muy lejos, recorriendo su historia como un pez que salta de una pecera a otra, ora agua dulce, ora salada y amarga; y al tiempo, inamovible allí sentado, cual marioneta de hilos cortados, vencido por el vómito y las imágenes-sensaciones que no dejaban de atravesarlo, haciendo de él punto de encuentro y confluencia de pesadillas guardadas desde años y años atrás.

Vio cosas en su mayoría terribles. Lo más terrible era la nitidez de esos recuerdos que, pese a lo podridos que debían de estar tras tanto de haber sido sepultados, se presentaban como escenas de película tridimensional ante él. Revivió muy diversas escenas de su vida. Revivió, por ejemplo, con renovada claridad, la última vez que visitó a su padre, en el hospital, moribundo sediento de perdones, disminuído, demacrado, próximamente cadáver. Revivió esa escena siendo él el hombre agónico y pálido, sobre un blanco colchón de blancas sábanas, conectado a infinidad de cables y aparatos, despidiéndose de sí mismo más joven, como quien le dice adiós a un antepasado reciente, sintiéndose morir como aquel hombre que fue su padre, a quien tan poco conoció, de quien tan poco le interesa saber ya, hace muchos años que murió, murió por segunda vez, después de morir al abandonarlos a él y a su madre.

Revivió también momentos como aquel día en el que Claudia, con actos y palabras, le confirmó que ya no estaba dispuesta a seguir con él una relación que, según ella, no iba a ninguna parte. Fue en el apartamento que compartían. Él llegó del trabajo y la encontró haciendo maletas para irse. Lloró, ella, lloró mucho. Él apenas si podía creer lo

que veía ocurrir ante sus ojos: un nuevo abandono, una nueva forma de orfandad. Tan atontado quedó ante tamaña terrible sorpresa que estuvo a punto de ayudarla a empacar. Se limitó a sentarse, escuchar sus sollozos, sus palabras que no se sabía si eran de aliento o de ácido corrosivo. La escena se puso más escabrosa con la entrada del tercero, el hombre que en su camioneta venía a recogerla para darle finiquito al trasteo, garantizar que no se quedara nada de ella allí y llevarla sin más tardanza a su nueva residencia, por supuesto más amplia y mejor dotada que la del vendedor que los vio salir de ese estrecho apartamento, a eso de las seis y media de la tarde, llegando con la oscuridad y la ausencia una noche llena de dolor, renacida soledad y profundas ganas de quitarse la vida.

El frío lo trajo de vuelta al baño. El vendedor, en pantalón y camiseta, consiguió levantarse con dificultad y, más mecánica que conscientemente, encendió la luz, apagándola de nuevo de inmediato, recibida con esa descarga la conciencia de no estar bien y de necesitar con urgencia buen reposo.

Pesado pero sin tropezarse, caminó hasta su cuarto, su cama; se desnudó, arrojó la ropa a un rincón lejos de la cama, para que su olor no alterara el sueño, y se puso luego alguna ropa vieja pero limpia, todo esto en la penumbra. Se acostó con cuidado; en su estómago —y en todo su interior— aún se rumoreaban extraños y sospechosos movimientos, como de laxante tomando impulso.

Se introdujo bajo las cobijas como de costumbre, aunque sin adoptar la habitual postura fetal sobre el lado derecho de su cuerpo. Se acostó como quien se acuesta en una camilla, nariz apuntando al cielorraso, ambos brazos pegados al cuerpo, las piernas estiradas y paralelas, perpendiculares los pies al final, como aletas cubiertas por las cobijas. Y quieto, permaneció muy quieto, concentrado en no pensar en nada, no atender ningún sonido, ninguna imagen, ningún estímulo sensorial externo que le impidiera conciliar el manso sueño de criatura fatigada de andar despierto después del día trasegado.

Trató de no concentrarse más que en su respiración; en ocasiones, eso le había servido para quedarse dormido. Sin embargo, por primera vez desde que había regresado a su apartamento, se preguntó qué era lo que le había pasado para terminar así, como drogado, mal drogado, intoxicado por algo, por alguien, que lo hizo vomitar y sentirse tan tan mal, sin saber cuánto tiempo más tenía que seguir soportando tan inexplicable y desagradable estado.

Pese a haberse propuesto no pensar en nada, buscó en su memoria la reciente cena, la cena de esa misma noche, apenas horas atrás, en un exclusivísimo restaurante, invitado su consumo por un anónimo galán, acompañado por el jefe y su antipática sobrina, sintiéndose él en medio de una visita a un mundo y un nivel que probablemente jamás alcanzará, más por falta de estirpe que de talento o esfuerzo.

Debería estar contento, o al menos orgulloso por lo vivido horas atrás. No solo porque nunca antes le había ocurrido algo así en la empresa; también porque se podía confirmar, con la invitación, que pese a su nivel inferior, formaba parte del equipo de las directivas, que confiaban en él y esperaban no verse defraudados nunca.

A pesar de la coherencia de la mayoría de argumentos, el malestar en su interior aún latía, se repetía insistente como tic tac de reloj de bomba de tiempo, onda expansiva próxima a llegar, silbido de misil hacia él disparado. Admonición de futuras ruinas.

Sentida la advertencia, el vendedor se empeñó entonces en dar con alguna causa —o al menos una pista— del origen de lo que lo tenía sintiéndose tan mal. Algo. Una huella, un chisme, siquiera una sospecha, para imaginar la magnitud de la tragedia.

Antes de la cena no había estado mal. Las cosas habían empezado en el restaurante. Allí fueron las primeras náuseas. Nada grave, afortunadamente para su reputación…

Recordó de improviso la mujer casi desnuda y el portazo. Olvidó la cena. Acostado, los ojos cerrados, se transportó al pasillo de aquel edificio, una puerta recién cerrada ante él, un suspiro de autoestima magullada; luego, algunos pasos hacia la siguiente puerta, revisión mecánica de corbata, nudo y sonrisa; un timbrazo recio, uno solo; y a aguardar una respuesta del otro lado, ojalá menos hostil que la anterior.

Escuchó algo que lo trajo de vuelta a su cama, a su cuarto. Como si alguien hubiera golpeado a la puerta, suavemente. Lo primero que sintió fue pánico; después, sin superarlo, escuchó atento, a la espera de un segundo llamado. No oyó nada; el mundo, al parecer, seguía en calma. Pudo ser producto de su imaginación; ya poco recuerdo le quedaba de lo que estuvo viendo antes de volver a despertarse.

Respiró, buscó tranquilidad. Giró su cuerpo hacia la derecha, asumiendo la postura habitual. No alcanzó a estar así por mucho, antes de que su estómago, con renovados ímpetus, volviera a revolverse, confirmándole enfáticamente el retorno del vómito, a cada segundo más inminente.

Tuvo que levantarse, pesado, dificultosamente; la sola idea de vomitar la cama bastó para hacerlo poner de pie y dirigirse al baño.

Tan pronto estuvo arrodillado ante el inodoro, de su boca volvió a brotar un nuevo caudal. Mientras salía, teniendo el vendedor los ojos cerrados, vio proyectada frente a sí la imagen de una puerta abriéndose. Algo de asqueroso debía tener aquella escena, ya que su solo asomo lo hizo vomitar otro poco más, tal vez como quien por la boca destierra imágenes que adentro dañan.

Adolorido su abdomen, de sus ojos brotaron lágrimas tibias. Su garganta ardía, su propia boca le asqueaba y sus manos, en esa penumbra, parecían no saber dónde posarse.

Quisiera contar

lo que le ha ocurrido a un hombre cuyo nombre no importa, no porque pueda ser mi nombre, sino simplemente ese hombre sabe que es un monigote; y así se llama, cuando piensa en sí mismo, cuando habla o discute consigo mismo; cuando acepta serlo, sabiendo también que el planeta que habita está lleno de monigotes como él, de tamaños y colores variables, muchos ignorantes de su condición, muchos más creyendo fervientemente que es algo pasajero o superable, como si se tratara de una gripa o una temporada invernal.

Un hombre que ha trabajado muchos años como vendedor domiciliario de seguros de vida, valiéndose de su monigotez para desempeñar su trabajo de forma admirable, gracias a lo cual ha podido mantener el empleo e, incluso, ganarse unos cuantos aumentos salariales y hacer algunos negocios de beneficios económicos bastante generosos y favorables para él.

Aunque no nació aprendido. Tuvo que practicar y aprender muchas cosas, casi todas de una manera directa, en carne propia, para llegar a ser el experto vendedor de seguros de vida que es según las directivas de la empresa y unos cuantos clientes y colegas.

Su método es sencillo: se debe lograr que el potencial cliente entienda los beneficios económicos que puede proporcionar su propia muerte a los seres que tenga por más queridos. Si eso se logra y el potencial cliente es medianamente inteligente, será prácticamente un hecho la adquisición de una póliza por parte del comprador asegurado. Todo lo demás son formalidades: el monto de la póliza, la confidencialidad de la información, las facilidades de pago, las

garantías para cada caso y los nombres de los beneficiarios. Lo importante es que entiendan.

Es algo muy curioso

lo que a este Monigote —así, con mayúscula, para distinguirlo de todos los otros— le ha ocurrido. Ha dejado de serlo, por un lapso corto —pero invaluable—; ha dejado de ser monigote como tantos y tantos, para ser otra cosa, otra persona, sin quedar en él, en el Monigote, ningún recuerdo de aquel acceso que llegó como se fue, sin pedir permiso ni perdón.

Pese a ese olvido, una de las primeras cosas que pasaron por su cabeza fue el deseo de volver a vivir aquello, así no se acordara de nada; o tal vez por eso mismo y haber salido ileso de ese inexplicable vacío en la memoria. Luego, trató pacientemente de reconstruir hasta donde pudiera, para ubicar mejor el lapso vivido del que no quedó ni humo.

Tras algunos intentos —y tropiezos con recuerdos poco gratos—, pudo reconocer el último momento que recordaba antes de esfumarse todo en su memoria. Era la figura de una persona, muchos años atrás conocida, visiblemente envejecida, en cuyo rostro descubrió, sin dudarlo, el rostro de una mujer que fuera su profesora en el colegio, décadas atrás; y a quien aún le guardaba —pese a tantísimo tiempo transcurrido— un oscuro rencor, como magma furibundo aguardando con infinita paciencia la oportunidad de salir a la superficie y derretirlo todo a su paso.

Hasta esa imagen recuerda. El recuerdo que lo sigue pertenece a unas dos o tres horas después, cuando —sin explicación— se encontró de pie, en mitad de una calle cualquiera, bajo un inclemente aguacero que caía sobre él, ya totalmente empapado.

Pese al misterio de lo ocurrido en esas horas, la historia que quiero contar acerca de ese Monigote versa sobre lo que sobrevino después, a lo largo de la semana que transcurrió tras esa extraña laguna en su memoria, cuando descubrió que durante ese lapso había dejado de ser ese insoportable y viscoso Monigote que está convencido de ser, casi desde sus orígenes y probablemente hasta el día de su muerte.

La charla del jefe

Quiero culminar esta capacitación contando en mi conferencia algunas cosas que he aprendido en las décadas que llevo trabajando en esta aseguradora. Yo no he sido su gerente toda la vida. Incluso, debo confesar que pasé largos años deseando alcanzar, algún día, este honorable cargo, sin imaginarme en ese tiempo las múltiples exigencias y responsabilidades de un cargo tan alto. En ocasiones, he tenido que resolver tantas y tan grandes cuestiones, que deseo furtivamente volver a ser, al menos por un rato, el funcionario de cargo medio que fui, con responsabilidades más ligeras, tan sencillas que fácil se hace aburrido atenderlas.

Creo sinceramente que eso es algo que ustedes deben valorar. Es cierto, yo lo entiendo y lo viví, que uno generalmente desea llegar al cargo más alto, ganar un mejor sueldo y tener personas bajo su cargo que le ayuden a resolver los asuntos pendientes. Pero es solamente cuando uno llega a este nivel que entiende que, pese al mejoramiento evidente de la calidad de vida, es poco o muy poco el tiempo que a diario queda para atender algo diferente a los asuntos de la compañía. Son unas por otras, como se dice coloquialmente.

Por supuesto, ustedes pueden preguntarse qué es lo que una persona como yo extraña de cuando estaba en un cargo más bajo. Déjenme contarles primero algo que nadie aquí sabe, solo yo: durante poco más de seis meses, hace muchos muchos años, trabajé como vendedor de seguros. Lo que extraño de aquel lejano semestre no es solo mi juventud —rio—, sino la posibilidad que tenía de contactarme con los clientes, en una relación de igual a igual; y escuchar sus inquietudes, sus necesidades, sus temores y tantas otras cosas que, siendo uno gerente, escucha casi siempre de manera indirecta, a través de índices financieros y comportamientos del mercado.

Extraño ese contacto directo con los clientes, sobre todo cuando quiero inventar un nuevo tipo de seguro y no consigo que se me ocurra nada. Eso ha de ser labor de ustedes, vendedores. Aprovechar esa información, reconocer qué es aquello que necesita la gente que contacten en su cotidianidad; y hacerse más fácil el trabajo incluyendo en su cartera de ventas aquellos seguros que su gente contactada esté interesada en adquirir.

Esta compañía, para funcionar exitosamente, debe funcionar como un solo cuerpo; cada órgano y cada aparato cumpliendo con su parte,

trabajando por el objetivo común de mejorar la productividad de la empresa de la que todos formamos parte.

Quisiera aprovechar esta ocasión tan especial para mencionar otra ventaja de ser vendedor domiciliario y que nuestro experto la puede corroborar. Me refiero a la posibilidad de desplazarse por la ciudad, visitar diversos lugares y clientes, a diferencia de lo que suele ser mi cotidianidad, encerrado buena parte del día en la oficina que, pese a ser amplia y cómoda, no deja de ser un espacio cerrado de trabajo. Lo que yo le dije a alguien hace poco: son escasas las personas con las que he podido interactuar estando en mi despacho. Así que, también, se lo digo a todos ustedes: aprovechen la oportunidad de interactuar con mucha gente, de conocer y reconocer necesidades e ideas que iluminen sus estrategias de venta. A fin de cuentas, ustedes son un eslabón muy importante dentro del proceso de satisfacción de necesidades que, como ya lo han escuchado de los expertos, son cada día más básicas, como la seguridad y la tranquilidad patrimonial.

No puedo dejar de recordarles, a todos, que la gerencia de esta empresa es un despacho con las puertas abiertas, accesible a todos los empleados, más si es para aportar una buena idea o compartir un éxito alcanzado de manera innovadora.

No pueden olvidarlo: con su trabajo, ustedes están haciendo que se cumpla uno de los objetivos centrales de esta compañía y de sus directivas: brindarle a la sociedad servicios que hagan de ella una sociedad mejor, más segura, más tranquila, más perfecta.

Debo confesar que no solo ustedes han adquirido con esta capacitación nuevos conocimientos con los que mejorar su desempeño laboral. Yo también he aprendido y recordado muchas lecciones recogidas a lo largo de mi vida. Por ejemplo, escuchando a nuestro experto, uno de los mejores vendedores de seguros de vida que he conocido, me quedó muy claro por qué ha llegado tan alto; y no ha sido más que por su propia perseverancia y su increíble compromiso con el trabajo, que le han permitido mantener una estabilidad laboral envidiable, un contacto estrecho con centenares de clientes dentro y fuera del país; y, sobre todo, mejorar su nivel de vida, trabajando honestamente, como mucha más gente en este país debería hacerlo.

No ha sido por coincidencia que él nos haya acompañado en esta capacitación; ustedes han tenido la oportunidad de aprender directamente de un experto quien, con generosidad y un lenguaje

claro, compartió su valiosísima experiencia. Espero que eso lo sepan valorar; pero más que valorarlo, lo pongan en práctica, es decir, sigan su ejemplo y superen su nivel de ventas, con la confianza de que su propia perseverancia y compromiso con el trabajo los llevará a ascender poco a poco a mejores niveles de vida.

Tras la charla del jefe

—Realmente no sé qué busca la doctora al insistir tanto con eso de que el vendedor de seguros tiene que ser no solo vendedor, sino mucho más…

—Me extraña escucharlo decir eso —habló el jefe, como si aún siguiera en la conferencia que ya había terminado de dar minutos atrás—. Les voy a poner un ejemplo para que ambos —miró al vendedor y a la secretaria a los ojos— entiendan a la perfección: imagínense que ustedes viven en una casa grande, con patio y dos pisos. Vivir allí los obliga a necesitar ayuda para mantener la limpieza y el ornato de su residencia. Así, necesitan una persona que se encargue del aseo del interior de la casa y otra persona que se encargue del jardín. En pocas palabras, una empleada doméstica y un jardinero; pero como la casa es tan grande, lo ideal sería contar con dos empleadas domésticas, una para cada piso, de forma tal que siempre haya quien se encargue del aseo de la casa. Sin embargo, eso de tener dos empleadas puede ser algo costoso, no solo por los salarios, sino también porque dos empleadas del servicio pueden robar más que una sola. Además, contratar jardinero… no, no, no, mal negocio. Hay que pensar en opciones. Uno podría contratar una sola empleada del servicio, pero con la condición de que sea más que simple empleada del servicio, y se encargue también del cuidado del jardín, ¿lo van entendiendo? A fin de cuentas, esa es también una labor doméstica.

Nos ha recordado nuestro experto

que los clientes, tarde o temprano, mueren. Eso lo saben y nuestra misión es hacerles ver que, a diferencia de ellos, la aseguradora se mantendrá viva mientras existan personas interesadas en asegurar su patrimonio para el porvenir de sus seres queridos.

Para terminar con mi conferencia y dar por concluida oficialmente esta capacitación, quisiera comentar algunas novedades pró-

ximas y no tan próximas en esta compañía. La más importante es que, desde hace unas semanas, en nuestra empresa hemos empezado a realizar las gestiones pertinentes para obtener un reconocimiento que certifique su acreditación internacional. Esto significa que, si lo conseguimos, nuestras fronteras desaparecerán y podremos ofrecer nuestros servicios en cualquier lugar del mundo, llevando como carta de presentación la acreditación internacional que nuestra empresa merece. La principal consecuencia de ello es que, desde este próximo lunes, todos en la empresa entraremos en etapa de prueba. Unos más que otros, por un lapso de al menos tres meses. Es el período que tenemos para examinar cuidadosamente nuestro funcionamiento y así reconocer cuáles son las fortalezas que debemos fomentar y las debilidades que debemos superar. Deberíamos haber empezado el lunes pasado pero, como directivas, hemos preferido ofrecer esta semana de capacitación, creyendo sinceramente en el principio de que nadie nace aprendido y que si se quiere una mejor empresa, debe ofrecérsele a todos los empleados de la compañía la oportunidad de aprender a hacer mejor su oficio, para obtener mejores y mayores rendimientos. Es algo lógico.

En la camioneta del jefe

—Déjeme darle un consejo —le dijo el jefe, sin girar el rostro para mirarlo—: si usted quiere que la gente que le debe obediencia, sus subalternos, le funcionen como usted quiere, conózcalos. Aprenda no solo a decirles qué es lo que tienen que hacer; aprenda también a saber cómo decírselo para que entiendan y obedezcan. Verá la diferencia…

—¿Eso significa que tendré subalternos? —preguntó el vendedor.

—En la vida —respondió el jefe mirándolo de medio lado—, hay que estar preparado para muchas cosas. ¿Usted se siente preparado para tener subalternos? Y no me responda. Respóndaselo a usted mismo esta misma noche. Quédese tomando con ellos, sáqueles información, siéntase jefe por un ratico y reconozca quiénes le obedecen y quiénes parecen no estar dispuestos a hacerlo. Sencillo, ¿no cree? Qué mejor prueba que poder vivirlo durante unas horas, usted sabe, como para ir practicando —el jefe sonrió y el auto, con el semáforo nuevamente en verde, volvió a arrancar, rumbo al café

bar donde se encontrarían con la sobrina, dos amigas suyas y unos cuantos vendedores novatos invitados a tomar algo y hablar acerca de la capacitación.

El jueves, a eso de las siete y media

el jefe y el vendedor arribaron al café bar *La Casa del Cervecero*. Al llegar, se encontraron con la sobrina, dos amigas suyas —bastante agraciadas— y cuatro (de los siete) vendedores novatos presentes en la capacitación. Las señoritas aún no habían ordenado nada, en espera del jefe; los novatos, en cambio, ya habían ordenado una cerveza nacional para cada uno, que habían ido bebiendo con calma, también a la espera del jefe. Así que al llegar los dos hombres, los meseros regresaron a la mesa y tomaron un nuevo pedido: tres cervezas *light* para las mujeres, dos cervezas importadas y cuatro cervezas nacionales, todo cortesía del jefe que se ofreció a invitar la primera ronda.

El jefe, tomándose la palabra, justificó su tardanza y la del vendedor —la cita era a las 6:30 pm—, arguyendo que habían tenido que atender con urgencia un cliente extranjero muy importante, interesado en los servicios de la aseguradora.

—Lo de la acreditación internacional es urgente —insistió el jefe—, ustedes no se imaginan cuán complicados son los trámites cuando se trata de un cliente grande extranjero...

Luego, con la sonrisa de vuelta en su rostro, agregó que estaba muy satisfecho con lo llevado a cabo hasta ese punto con la capacitación; y que si había decidido organizar un pequeño encuentro informal era para permitirse escuchar la opinión de los novatos acerca de lo hecho y dicho durante la semana. Hubo un breve silencio. La sobrina tomó la palabra. En nombre de todos dio por justificada la tardanza y compartió con su tío el interés por conocer las opiniones de los novatos o, de al menos, el experto (¡experto!) vendedor de seguros de vida.

El vendedor, sintiéndose incitado a hablar, tomó la palabra y dijo que la capacitación era un éxito, pero que aún faltaba ver hasta qué punto los novatos serían capaces de poner en práctica las lecciones ofrecidas. Añadió que, como vendedor, reconocía el apoyo de la empresa a su trabajo y la confianza que las directivas depositaban en él, lo que lo llenaba de gratitud y ganas de seguir siempre mejorando,

hombro a hombro con la aseguradora. Antes de ceder la palabra, concluyó su intervención recordando en voz alta que mucho de lo que tenía y gozaba en la actualidad se debía tanto a su esfuerzo personal, como a la oportunidad dada por la compañía para demostrar sus aptitudes, capacidades y destrezas en el área de ventas.

Otro breve silencio, interrumpido por un sediento vendedor novato que levantó su cerveza y dijo, mirando el líquido:

—Hagamos un brindis por la aseguradora.

No hubo quien no participara; tampoco quien añadiera algo al brindis, más que el jefe:

—Por la aseguradora y su imparable crecimiento.

EL VIERNES, A LAS SEIS Y CUARENTA Y CINCO DE LA TARDE salieron todos de la sala de juntas tras escuchar las últimas palabras de la charla del jefe. A partir del lunes siguiente, todos los empleados de la empresa entrarían en fase de prueba durante, al menos, tres meses. El jefe les había deseado suerte y había dado por concluida la capacitación.

Una vez fuera, el vendedor fue a la secretaría de gerencia a despedirse de la secretaria y desearle un feliz fin de semana, aprovechando para llenar su maletín con algunos volantes publicitarios y documentos para la firma de contratos de venta de seguros de vida.

Hablando con la secretaria lo encontró el jefe. Les preguntó si tenían planes para esa noche. Ambos dijeron que no; entonces, con una naturalidad poco acostumbrada en él, los invitó a tomarse unas copas y conversar un rato sobre lo que había sido y había dejado la semana de capacitación.

Ambos aceptaron sin necesidad de que se le insistiera; solo la secretaria dijo que no podía quedarse hasta muy tarde, ya que tenía responsabilidades para la mañana del día siguiente.

Salieron a eso de las siete y media en la camioneta del jefe, yendo con ellos también la sobrina, sentada en el asiento del copiloto, viajando en las sillas de atrás la secretaria y el vendedor. No hablaron mucho durante el corto trayecto. Quien más habló fue la sobrina —dirigiéndose al jefe— contándole acerca de la gente con quienes se encontrarían en el lugar de la cita, hacia donde se dirigían. Se refirió a cuatro personas, dos mujeres y dos hombres. Las mujeres eran dueñas de una empresa de publicidad reconocida varias veces con

galardones nacionales por la calidad de sus anuncios y estrategias. Los hombres, trabajaba uno en un banco, como asesor financiero de gerencia; y el otro era un realizador audiovisual que había participado en diversas producciones, tanto para cine como para televisión. Agregó que los cuatro eran amigos suyos de hacía muchos años, del colegio, de la universidad o, incluso, del edificio.

Al arribar al lugar, ya estaban allí tres de las cuatro personas descritas por la sobrina. Faltaba el banquero —como le decían—, que probablemente ya no llegaría por estar muy ocupado atendiendo un asunto laboral. Tomaron asiento los recién llegados, ordenaron bebidas y algo para picar; y se pusieron a hablar, siendo la secretaria y el vendedor quienes menos abrieron la boca para decir algo. Pero esto cambió cuando, de repente, el realizador audiovisual, mirando al vendedor, le preguntó:

—¿Entonces usted es el vendedor de seguros de vida? —el vendedor asintió— Su jefa me ha hablado de usted, que es muy bueno convenciendo clientes…

—Sí, eso dicen —habló el vendedor.

—¿Y a usted quién le enseñó a vender seguros de vida? —continuó el realizador audiovisual.

—Yo aprendí por la necesidad de aprender a venderlos…

—Qué interesante. ¿Entonces se puede decir que usted aprendió de su instinto de supervivencia?

—Sí, creo que podría decirse eso; pero también se debería decir que, dentro de todo, también he tenido mucha suerte. He conocido vendedores muy buenos que no tienen suerte y tardan mucho en encontrar buenos clientes, dispuestos a adquirir seguros importantes…

—Y cuando usted le va a ofrecer un seguro al cliente ¿qué le dice?

—Depende del cliente. Pero prefiero comenzar haciendo alguna pregunta, para despertar interés sobre el tema de los seguros…

—¿Como qué tipo de pregunta?

—Por ejemplo —habló el vendedor—, le hago la pregunta a usted: ¿Alguna vez ha pensado en a quién incluir en su testamento, como beneficiario?

—Sí, lo he pensado varias veces —respondió el realizador.

—Eso es lo único que tiene que hacer, porque el resto lo hace la compañía que represento —esbozó una de sus sonrisas más practicadas—, con el servicio de seguro de vida que le ofrece y que consiste en un plan de ahorro programado, con una tasa de crecimiento superior a la inflación, cuyo fruto al cabo de los años usted dejará en herencia a

quienes designe como las personas indicadas, teniendo la tranquilidad de contar con el respaldo y la confianza que le brinda nuestra compañía, a la hora de asegurar que el esfuerzo de su ahorro llegue directamente a manos de sus seres más queridos.

—Increíble —dijo el realizador—; pero tengo otra pregunta: ¿qué pasa si yo no tengo a quién dejarle una herencia, no tengo por quién ahorrar mes a mes una cuota?

—Pues le diría que lo siento mucho —rio el vendedor, disfrutándolo, contagiando su risa a otros en la mesa—. En lugar de un seguro de vida, lo suyo podría ser un seguro de pensión vitalicia, que consiste en que usted ahorra una cantidad mensual hasta una edad que usted mismo determina; y al llegar a esa edad, no tendrá que seguir consignando mes a mes, sino que irá recibiendo cada trimestre una cantidad proporcional a la cuota pagada durante los años de ahorro…

—¿Y si me muero antes de cumplir esa edad?

—Pues le diría que también lo siento mucho —sonrió triunfante—, pero que no se preocupe por su ahorro, ya que el dinero será destinado a cubrir los gastos de su funeral y su entierro; es decir, si usted muere antes de alcanzar esa edad, su seguro de renta vitalicia se convertirá en un seguro exequial, del mismo nivel del plan que usted haya contratado…

—¿Y usted está asegurado? —el vendedor asintió—¿Y qué seguro tiene?

—Uno que podría llamarse mixto. Tiene elementos de varios tipos de seguros; y cuenta, por supuesto, con una cláusula especial de confidencialidad que me impide darles más información al respecto…

—¿Pero tiene beneficiarios?

—Todos los seguros tienen beneficiarios.

—Bien dicho —exclamó el jefe, que había seguido la conversación, al igual que los demás allí presentes.

—¿Y entre sus beneficiarios hay alguna mujer? —preguntó de repente la sobrina del jefe, sembrando un silencio expectante en la mesa.

—Nunca me habían preguntado eso —habló el vendedor—; y aunque creo que puede ser un poco imprudente decirlo, le contesto que no. No hay mujeres entre mis beneficiarios…

—Lo siento mucho —dijo el realizador, despertando la risa.

—Mi mamá murió hace unos años —dijo, apagando la risa, casi de un golpe—; ella era la última que quedaba…

—¿Pero usted es divorciado? —preguntó la sobrina.
—Sí, ¿por qué?
—¿Nunca tuvo hijos?
—No que yo sepa.
—¿Y no ha vuelto a tener pareja?
—Sí… Pero tener pareja no significa contemplar ser padre.
—¿Y cuánto le duró el matrimonio?
—Casi cuatro años.
—¿Y por qué se divorciaron?
—Porque ella se consiguió otro que si estaba dispuesto a mantenerla y llenarla de hijos…
—Otro que tuviera más plata —dijo la sobrina.
—Sí —respondió el vendedor, mirándola a los ojos—; que tuviera más plata y menos cerebro que yo.
—¿Y lo consiguió?
—Claro. Ella no es fea ni bruta; y hace poco me enteré que tendrá un tercer hijo con el ingenuo esposo que la mantiene…
—Pero se nota que le dolió el divorcio —dijo la sobrina.
—Lo que no te mata, te hace más fuerte —contestó el vendedor, volviéndola a mirar.
—Más fuerte y más insensible —murmuró una de las amigas de la sobrina.
—A ella no le gustaba que usted fuera vendedor de seguros, ¿cierto? —habló la secretaria.
—No, nunca le gustó. Le parecía un oficio vergonzoso; además se imaginaba que se trataba solamente de recorrer la ciudad yendo de timbre en timbre —bebió un sorbo largo de su cerveza importada—; lo curioso es que no le parecía vergonzoso quedarse todo el día en la casa, pegada al televisor o al computador, mientras yo trabajaba para pagar los gastos de los dos…
—Una mantenida —sentenció la secretaria—; menos mal que se la pudo quitar de encima.
—Sí; y a veces pienso que su marido todavía no sabe el regalito que se llevó para la casa… Ella le va a sacar hasta la última gota…
—Me imagino —retomó el realizador— que esa facilidad que tiene para conseguir clientes, le debe ser muy útil para conseguir mujer…
—Mis servicios no son tan atractivos como los de la aseguradora —rio de buena gana—; pero debo aceptar que sí, me ha servido, sobre todo para enfrentar mi timidez natural…

—Pero usted no es tímido —dijo el realizador—; no me parece que lo sea…

—Hablando con mis clientes no, por supuesto. Pero no es lo mismo que hablarle a una mujer desconocida para sacarle por lo menos un número telefónico.

—¿Y no ha intentado coquetearle a alguna cliente?

—Al comienzo lo intenté, para hacerme más simpático hacia cierta clientela. Pero la experiencia me ha enseñado que es mejor no mezclar trabajo con placer, más cuando del placer no se vive.

El jefe llamó al mesero. Para ese momento, ya estaban a punto de irse la secretaria y las dos amigas de la sobrina —quienes se ofrecieron a acercar un poco a la secretaria a su casa—, arguyendo que debían todas madrugar al día siguiente. Quedaron en la mesa, entonces, el jefe, su sobrina, el realizador audiovisual y el vendedor. Los cuatro ordenaron una botella de güisqui y cuatro copas con hielo.

Servido el licor, el jefe y la sobrina se pusieron a hablar, mientras el realizador audiovisual continuó con sus preguntas al vendedor.

Tenía que ser una estrategia sencilla

A decir verdad, dada su larga experiencia en esos trámites, sabía que lo único que necesitaba era un formulario con el nombre, la firma y el número de documento de identidad; y también un número de cuenta de la que descontar las cuotas mensuales. El resto podía él conseguirlo sin mayores dificultades o problemas.

Lo importante, con respecto al formulario que necesitaba a medio llenar, era hacerle creer que se trataba de una copia sin valor legal. Y eso no era difícil; incluso, si se trataba de que la anciana solo llenara algunos datos, podría usar el truco de: *¡Ay, señora! Discúlpeme, la puse a llenar el formulario que no era.* Y guardarlo y darle la otra versión del formulario, para que la volviera a llenar, ya sin importar si en el formulario estaban incluidos los nombres de los beneficiarios o no. Ese segundo formulario él lo destruiría tan pronto tuviera la oportunidad, registrando en la base de datos de la empresa aquel cuyo contrato él completaría, poniéndose como único beneficiario.

Revisó el maletín y notó que en él llevaba dos tipos de formularios, parecidos entre sí: uno era una promesa de adquisición de seguro y el otro era un contrato de adquisición de seguro de vida.

Aún con las manos un poco crispadas despertó, entre las siete y media y las ocho; aunque no tardó más que unos segundos en recordar que era sábado, que no tenía labor importante pendiente y que, además, el jefe le había dicho que descansara, realmente necesitaba hacerlo, más teniendo en cuenta el cansancio acumulado tras la capacitación y la celebración hecha por sus halagüeños resultados, sumado al par de infernales noches de la última semana, en las que apenas había conseguido dormir unas cuantas horas.

Así que se acomodó nuevamente, apretó los párpados y se dio licencia para dormir otro rato. Volvió a despertarse unos veinte minutos después, no a causa de pesadilla alguna; simplemente, sus ojos se abrieron y encontró su cuerpo una vez más en aquella cama, en aquella habitación, en aquel estrecho apartamento.

Por alguna extraña razón, en lugar de apelar por segunda vez al argumento de su ocio merecido, recordó el sábado pasado, combatiendo así la tentación del sueño que, insistente, se cernía acechante sobre sus párpados.

Se mantuvo acostado, con los ojos abiertos. El sábado anterior no había sido un día particularmente especial; incluso, era prácticamente nada lo que recordaba; pero era ese vacío —o esa simple unidad compuesta por irrelevancias— el que, por contraste con lo que sentía, adquiría una curiosa importancia, cual evidencia incontestable de un cambio acaecido en su vida en tan solo siete días.

Con la mirada clavada en el blanco cielorraso, lo primero que vino a su cabeza fue la conversación tenida, la noche anterior, con el realizador audiovisual. Aunque, para ser honestos, más que conversación había sido una entrevista con aires de interrogatorio, ya que el vendedor había recibido y respondido, una tras otra, las innumerables preguntas de ese hombre conocido esa misma noche, que parecía encantado con la vida de un hombre que trabajaba asegurando personas necesitadas de tranquilidad.

Más allá de la marejada de preguntas, o sus afortunadas respuestas, recordaba el instante en el que el realizador, llamando la atención del jefe y su sobrina, dijo que de la vida de este anónimo vendedor podría hacerse una película; o por lo menos sacarle un documental, para que la gente vea cómo es su vida, su día a día, lleno de perseverancia en la insignificancia, cual si se tratara de la vida de una hormiga ejemplar…

Recordó la sonrisa del jefe, la mirada de ella al escuchar lo dicho por el realizador audiovisual y lo que ella, con tufillo sobrador, afirmó:

—Tú tienes unas ideas muy originales.

El realizador, ya afectado por el licor ingerido, le respondió:

—El original es él —señaló al vendedor—; además, las ideas originales no existen. No hay nada nuevo bajo el sol. Ya todo está inventado. Yo solo puedo tomar de lo que veo, organizarlo, presentárselo al público para que al menos se entretenga. Yo simplemente me intereso por las cosas y las personas que tienen historias que contar… Y este señor, déjame decirte, es todo un personaje…

Rememoró aquellas palabras tan vívidamente que la sangre —como cuando las escuchó por primera vez— volvió a colmar su rostro. *Todo un personaje*, había dicho, frente al jefe y su sobrina, señalando su valor públicamente como ser humano trabajador y honesto, digno de conocer y reconocer, como nunca nadie lo había hecho en toda su vida.

Sonriendo, fueron cerrándose lenta y pesadamente sus párpados, llevando el sueño al vendedor por un recorrido a través de un universo que le rendía pleitesía, por su grandeza, por su tenacidad, por su paciencia y por su mérito al ofrecer tranquilidad y seguridad a la gente. Un universo en el que él era realmente indestructible; y no había allí quien se atreviera —sin temer por su vida— a emitir juicio alguno en su contra, ya que allí todo lo que él hacía, decía, pensaba o deseaba estaba siempre bien, nunca mal, acorde por completo con las leyes naturales de aquel universo en el que, ya estando sumergido, imaginó ir en busca de la anciana exprofesora, para convencerla de adquirir un seguro y matarla luego despiadadamente, una, otra y otra vez, hasta el hartazgo, de ser el caso.

Entra a su apartamento. La anciana lo recibe obsequiosa, complaciente, lisonjera; le ofrece asiento y un trozo de torta deliciosa, por favor pruébala, espero que te guste; y el vendedor devora la torta entera de casi un solo bocado, agarrando el cuchillo que había para cortarla, agarrándolo con fuerza del mango, para ir a clavarlo catorce veces en el pecho y vientre de la execrable anciana; catorce, como los años que él tenía cuando aquella mujer, siendo su profesora, se atrevió a llamarlo MONIGOTE ante todos sus compañeros de clase, grabando en la frente de su alma ese implacable sobrenombre.

Catorce puñaladas fue la primera de muchas otras posibles opciones que se le fueron ocurriendo, sabiéndose en mitad de una pesadilla en la que él era el encargado del horror. La atravesó con una espada, con un trinchete de granja, con un taladro gigante, con un proyectil de bazuca, con una pala de punta afilada, con una jaba-

lina, con una estaca; y, emulando algún personaje visto en pantalla, con su propio puño derecho cerrado también le atravesó el pecho, deteniendo sus latidos, una vez más.

La oportunidad también alcanzó para que el vendedor, en su universo onírico perverso, intentara más opciones, como destripamiento con hacha, desmembramiento con sierra eléctrica, descabezamiento con hoz, corte por la mitad con espada japonesa, destrozamiento craneal con maza de cabeza gigantesca y descuartizamiento con machete.

En el tiempo robado a la vigilia soñó otras tantas formas de matarla, a golpes, arrojándola con fuerza contra las paredes cual saco de harina, destrozándole la cara a rodillazos o cabezazos, en el piso, o contra un muro o algún mueble o electrodoméstico o el borde de una ventana o el lavadero o el marco de la puerta o contra el fondo de un inodoro lleno de inmundicias. La electrocutó, la defenestró, la estranguló, la incendió, tantas veces como pudo, celebrando orgullosamente su ingenio de maestro de verdugos, llenándose de la seguridad de que si podía hacerlo tantas veces en sus sueños, iba a ser capaz de hacerlo una vez regresara a la vigilia, sin despertar sospechas, dejar pruebas ni dejarla con vida. Lo de menos era cómo, que opciones tenía más que las que alcanzó a soñar, hasta poco después de las diez de la mañana, cuando, por la alarma incesante e insistente de un auto cercano, su sueño voló espantado, dejándolo de vuelta en su cama, su cuarto, su estrecho apartamento.

Se levantó como si hubiera dormido día y medio seguido. En la ducha permaneció un buen rato, bajo el chorro caliente. Desayunó con envidiable calma, tomándose el tiempo para ir a una tienda cercana a comprar huevos, pan, leche y dos pastillas de chocolate con clavos y canela.

Prendió el televisor, dejándose acompañar por ese rumor y ese destello. No pensó mucho en nada, aunque con cierta recurrencia regresaba a él el instante en el que el realizador audiovisual había dicho que él era todo un personaje, digno de película o, al menos, de documental.

Poco antes de las doce, finalizado el desayuno, se animó a ir al baño, obligado por su vejiga llena, encontrándose con su reflejo en el espejo ya limpio de vaho. Y no se gustó; no solo por lo desparpajado de su menguado pelo o las evidentes ojeras de lirón somnoliento. Era un tema con su bigote y su modesta chivera; su conocido

y reconocido candado pintado con pelo en torno a la boca, oficializado allí desde casi tres años atrás, como recuerdo de la madre fallecida, quien, en vida, con frecuencia le dijo que ese candado se le veía muy bien, lo hacía lucir como un hombre serio, hecho y derecho, confiable y atento; y, sobre todo, lo hacía ver muy diferente a como se veía su padre a esa edad.

Observó la cuchilla de afeitar junto a una de las llaves del lavamanos. Estuvo a punto de aferrarla y hacer volar ese candado de su rostro; pero se contuvo al ocurrírsele una mejor idea: aprovecharía la tarde para ir al centro comercial, podría comprar algunas cosas necesarias para la semana y pasar por la peluquería y dejar que allí se encargaran de limpiarle la cara y la apariencia.

Sabía que había aún una labor pendiente: debía dejar listos, para el lunes a primera hora, todos los documentos necesarios; debía, también, tener más clara la estrategia que utilizaría para no fallar al establecer contacto con la anciana exprofesora.

Le preocupaba, muy en su fuero interno, el momento del encuentro con aquella mujer. Hasta donde alcanzaba a recordar, la última vez que la había visto, en ese mediodía difuso del lunes anterior, había salido huyendo al verla, sin siquiera haberla terminado de reconocer, sin alcanzar a ser reconocido por la vieja; huyendo como presa perseguida por su cazador. Muy difusamente también, recordaba la larguísima caminata bajo la lluvia, unas cien cuadras en dos, casi tres horas que tardó en terminar de despertar del shock producido por el encuentro casual con un nefando recuerdo de su primera juventud.

Es difícil no encontrarse

más que defectos, ante el espejo, habiéndose visto tantas y tantas veces, en tantos años, hoja tras hoja cayendo como admonición de un invierno inminente, siendo uno ese árbol cada vez más envejecido, de frutos magros y espeluznantes ramas al anochecer.

Es difícil no encontrarse más que defectos, desde cicatrices malamente cerradas hasta promesas de futuras heridas reventando; y no debería ser tan cruel consigo mismo, guardando aún ese rostro más de un rastro de su corta infancia gloriosa, al lado de su padre, cada vez más ausente, que los cambió a él y a su mamá por una mujer más joven que no tardó en preñar; y que olvidando el pasado por atender el presente, le dijo a su mamá que ya no la amaría nunca

más y a él, su hijo, acariciándole la cabeza, como quien se despide de una mascota, le dijo que lo querría hasta después de muerto y que no lo olvidara, ya que él nunca dejaría de ser su padre. Todo el episodio fue muy conmovedor; como plaza recién bombardeada o ruinas después de una explosión.

Es difícil no encontrarse más que defectos, incluso ajenos, cual si su padre —a quien no se parece mucho— hubiera logrado estamparle en rostro y alma unas cuantas grandes estupideces hechas a lo largo de su vida, vida casi corta, fulminada por un cáncer que acabó con el padre del vendedor mucho antes de que él sospechara que llegaría a serlo. Ser vendedor, no padre, que para padres está la iglesia.

El difuso recuerdo del rostro de su padre. Imágenes de casi dos décadas de antigüedad aquellas más recientes. Una cama de sábanas muy blancas, con un hombre encima enchufado a aparatos, de rostro demacrado, cráneo casi pelado, de moribunda sonrisa como el brillo huidizo de sus ojos.

Lo vio llorar, pedirle que lo perdonara, que no le guardara rencor, por favor, que su muerte era inminente. Y él, joven aún no vendedor, lo miró compasivo. No recuerda haber sentido nada particular, aquel espectáculo ante sí no era más que un viejo capítulo muchas veces visto de una telenovela pasada de moda; a ese ya lo he visto morir antes, otras tantas lo llore, mejor hacer como él, preocuparse por el presente, despedirse sin afanes, sin dejarse enganchar, salir a la calle, sigue la vida, ha seguido, dejando sobre su rostro no solo defectos, que no por numerosos logran ser sombra para aquellas otras marcas, sutilmente resguardadas, de hombre que siempre ha querido creer en un mundo medianamente mejor; de hombre que tuvo que ser su propio padre y abrirse caminos, ora con sonrisas, ora con codazos, haciendo lo que hizo muchas veces con esa mezcla de ingenuidad, temeridad y un cuanto de estupidez, saliéndole así las cosas, un reflejo ante sí, del que ya está un poco harto, que ya merece un cambio.

Salió al centro comercial

vestido de forma muy parecida a como solía ir a la oficina, solo que sin corbata. Quiso entrar a cine pero, a último momento, prefirió quedarse dando vueltas, sacarse a pasear por pasillos de vitrinas. Recorría un estrecho pasillo del segundo piso del centro comercial y encontró una tienda de ropa elegante para hombre, que ofrecía a

precios muy rebajados prendas de importantes marcas de calibre internacional.

Entró sin dudarlo mucho y, al vendedor que lo atendió, le preguntó por el precio de algunas referencias específicas, prendas que no caerían mal en su armario. El vendedor de seguros se sorprendió ante los precios que, sin ser nimios, eran mucho menos altos de lo que normalmente se encontraban en otras tiendas similares, de ese mismo centro comercial.

Tomó nota de referencias y precios y, aún un poco sorprendido, salió del local a seguir recorriendo pasillos y pensarlo un poco y tomar una decisión, algo había que comprar, esas ofertas no se encuentran todos los días, son verdaderos originales solo que de colecciones no tan recientes; pero originales totalmente, se nota en la calidad de la tela, el corte, el cierre y la cremallera.

Pensaba el vendedor en el dinero que estaba dispuesto —y disponible— a gastar en uno, dos o hasta tres trajes, que en último caso podría vender uno y ganar por lo menos lo invertido. Pensaba, sin dejar de mirar las vitrinas que se sucedían al ritmo de su paso calmo, cuando de repente, al pasar ante un salón de belleza, recordó su intención de rasurarse el bigote y la chivera. Se le ocurrió una idea, clara como orden bien dictada: compraría un traje, un solo traje; pero antes de elegirlo, entraría al salón de belleza, acicalaría sus partes visibles —cabeza y manos— y, una vez gozara de una nueva imagen, inauguraría esa nueva etapa con la adquisición de un traje digno de un personaje como él.

El salón de belleza estaba prácticamente desocupado. Solo había allí una peluquera, un peluquero y una manicurista, hablando y viendo televisión. Entró y, con su entrada, la joven peluquera le dio la bienvenida y le ofreció una silla frente a un espejo enorme. Un poco dubitativo ante la amabilidad de la mujer, el vendedor agradeció con un gesto y tomó asiento allí donde se le había ofrecido; se dejó poner el largo delantal, también por la mujer. Luego vino el peluquero, trayendo consigo su olor característico de perfumes y mejunjes cosméticos; saludó y con suma naturalidad empezó a humedecer el cabello del cliente recién enmamelucado. El vendedor trató de reaccionar; quiso detenerlo para decirle que él quería saber si, en ese lugar, podían quitarle con elegancia el candado que ya no quería más en su rostro. Sin embargo, esperó a que el peluquero preguntara; y al hacerlo, le respondió algo ciertamente inesperado: le dijo que quería un milagro y que en sus manos estaba lograrlo.

—No sea tan modesto —le congració el peluquero—, no es mucho lo que tengo que hacer para que salga de aquí irresistible…

—También quiero que me afeite…

—¿Todo?

—No, sólo este candado —el vendedor sacó una mano de debajo del gigante mameluco y se tocó la barbilla—; creo que ya está como…

—Como pasadito de moda —complementó el peluquero, tomándose la confianza. No habló más, concentrado como estuvo dándole al vendedor una apariencia de predecible galán. Solo habló minutos después, mientras cortaba algunos mechones de pelo con unas tijerazas, para preguntarle si estaba interesado en aplicarle algunos brillos a su cabello. El vendedor lo pensó; pero agradeció y contestó que no, que él quería saber qué se podía sacar sin recurrir todavía a los tintes. El peluquero aprobó la elección y no tardó más de diez minutos en dar por culminado el trabajo con la cabeza de su cliente.

Con su nuevo rostro ante él reflejado, no quería dejar de verse, luciendo unos años más joven, un poco más delgado, con un peinado poco habitual, pero no del todo descabellado como para no dejárselo. Sentía el cráneo ligeramente menos pesado, rebajado el grosor del casco, al tiempo que un sutil cosquilleo en la nuca y en donde estuvo el candado que ya no llevaba entre su nariz y su barbilla.

Pagó, agradeció y salió con paso apretado rumbo a aquel local del segundo piso temiendo —aunque sin demasiado fundamento— que hubieran decidido cerrar ya. Lo encontró abierto, como era de esperarse; y al reconocerlo, el otro vendedor se le acercó con una generosa sonrisa casi sincera y le preguntó sin rodeos:

—¿Qué ha decidido llevarse hoy?

—Necesito que me ayude a escoger uno que vaya conmigo…

—Eso depende de su presupuesto.

—Lo sé. Por eso váyame mostrando los que usted cree que cumplen con lo que yo busco, que yo elegiré uno.

—¿Uno?

—Sí, por ahora uno. No venía preparado para estas ofertas.

Compró el traje más caro de toda su vida, a un precio bastante similar al de la comida de la noche del miércoles.

Quiso salir de la tienda con el traje nuevo puesto, tan a gusto se sintió al verse en el espejo y reconocer en su reflejo el hombre de éxito que su apariencia debía transmitir.

Estuvo de regreso en su apartamento cuando ya el cielo oscurecía. Llegó y lo primero que hizo, antes incluso de prender el televisor o echarle un vistazo a la nevera, fue verse en el espejo del baño, mirarse y mirarse, para acostumbrarse a llevar el nuevo rostro.

Se sintió un poco adolescente al darse cuenta de lo que llevaba haciendo durante una decena de minutos, frente al espejo, cual si la visita programada para el lunes no fuera con la anciana exprofesora, sino con aquella compañera suya de esa época, tan increíblemente bella como letal, que un día, lejanísimo de su juventud escolar, se acercó a él y le preguntó si tenía hecha una tarea pendiente para ese día; y al culminar la pregunta remató usando aquel terrible sobrenombre, monigote, monigote encantado por su belleza, hasta el punto de tragarse la ofensa y prestarle, esa y muchas otras veces, la tarea pendiente hecha para que la copiara.

LO MÁS COMPLICADO

esa mañana de lunes, tras salir de su apartamento, fue mantener la naturalidad, su habitual actitud de indiferencia ante el entorno, que tanto se le facilitaba al caminar por la calle. De alguna manera extraña, se sentía persona importante, cual si se viese seguido de cerca por un equipo de camarógrafos imaginarios interesados en registrar, paso a paso, cada uno de sus movimientos y actos.

Era una sensación muy similar a la vulgar paranoia común, delirio de persecución protagonizado por él como perseguido y, como perseguidores, sus interesados biógrafos cámara en mano. Esa era la consecuencia de verse bien entre la gente simple, de lucir como lucen quienes tienen la vida resuelta, lo que entraña el riesgo de cruzarse con algún malnacido rencoroso que, de puro envidioso y sangrón, pudiera levantar amenazas armadas para robarle un poquito de prosperidad. Son riesgos que hay que aprender a correr —se musitó a sí mismo—, más si de lo que se trata es de no dejarse aplastar por nadie.

Lo más difícil, esa mañana de lunes, era hacer como si nada hubiera pasado ni fuera a pasar, de capital importancia, en su vida en los últimos siete días.

No tuvo mayores dificultades para levantarse aquella mañana, pese a las pocas horas de sueño que le concedió la ansiedad de la noche anterior. La simple curiosidad de verse nuevamente en el espejo fue razón suficiente para conseguirlo. Se vio unos cuantos años

más joven, la mirada más tranquila y raro peinado nuevo. Se sonrió con timidez, con la sonrisa que se esboza cuando se reconoce a un amigo.

Se bañó y se vistió tomándose su tiempo, con cierta parsimonia, deteniéndose a revisar algunos detalles de su apariencia, ora su dentadura, ora la cutícula de las uñas, ora la disposición de los mechones de pelo sobre su cabeza.

Desayunó lo de siempre, pero con calma, con la boca cerrada y sin sorber de la taza, cual si hubiera gente cerca observando sus maneras en la mesa. Lavó la taza y el plato usados, se cepilló los dientes, perfumó traje y cuerpo y, tras una detallada revisión del maletín, salió del apartamento, segundo piso, bajó las escaleras, dejó el edificio, caminó hasta la portería, abrió la puerta y puso pie firme en la calle, rumbo a la oficina, a dejarse ver y, de paso, recoger algunos formularios que le podrían ser útiles ese mismo día.

No conseguía recordar

que aquella mañana del lunes anterior, al ver que se avecinaba una posible llovizna, entró a un rechoncho edificio de apretados apartamentos estrechos que encontró abierto; y más que quedarse a escampar, caminó hacia la primera puerta que encontró, apartamento 201; y timbró, timbró en tres ocasiones, nadie atendió el llamado, será continuar con el siguiente timbre más cercano, apartamento 204, un timbrazo recio, una voz femenina al otro lado de la puerta dice ya voy, la puerta se abre apareciendo ante el vendedor una mujer de unos treinta y cinco o cuarenta años, bastante ligerita de ropa y evidentemente maquillada y perfumada, que al ver que no es a quien espera quien ha timbrado a su puerta, ruge unos cuantos madrazos que alcanzan a escucharse incluso después del portazo que, sin dudar, descarga casi en la nariz del vendedor asombrado ante lo ocurrido, él qué iba a saber que podía haber mujeres semidesnudas casi cuarentonas esperando a alguien un lunes a las diez, casi once de la mañana que ya era cuando, tras dejar escapar una maldición y un profundo suspiro, asumió la vergüenza de sentirse un pobre vendedor de seguros de vida, oficio ingrato, fuente inacabable de gratuitas ofensas y desprecios, que no deben tenerse en cuenta, si es posible, porque de nada sirve ir actualizando el inventario de las humillaciones acumuladas en la vida, seguir adelante, buscar otro tim-

bre, apartamento 203, diagonal hacia el fondo del pasillo también estrecho, no muy bien iluminado, tomar aliento, revisar corbata y sonrisa, un dos tres ring, una tenue voz pregunta quién es, el vendedor responde: soy un vecino de la zona; quién, repite la tenue voz; un vecino, señora; y de repente suena el cerrojo descorriéndose, la puerta se abre, el vendedor no alcanza siquiera a abrir su maletín en busca de volantes publicitarios, algo lo detiene, epifanía satánica, el tiempo se ha detenido, algo dentro suyo ha saltado, corto circuito, reseteada, desconfiguración, erupción, tal vez todo a la vez, cuestión de fracciones eternas de segundo, aquel rostro de quien ha abierto la puerta, esa profesora, qué pequeña se ve, toda fragilidad, débil e inofensiva, diminuta frente a quien se creyó ser más de veinticinco años atrás, en el colegio, mucho antes de que el vendedor pudiera dejarse crecer el bigote, cuánto tiempo y qué corta se hizo la distancia entre ese recuerdo y ese presente, como partes de un mismo día, frases de un mismo párrafo. Era imposible no reconocerla y milagroso habría sido no reaccionar, aunque no necesariamente de forma tan violenta como él se condujo, asomando una sonrisa durante años guardada en su vaina. Sin soltar el maletín aferrado a la zurda, agarró por el cuello con un solo movimiento a lo que el tiempo había dejado de alguien que tanto miedo despertó en él, durante aquella bien enterrada juventud escolar que ahora parecía devuelta, incluida la fuerza física porque, sin soltarla del cuello, la levantó del suelo y entró con ella al modesto apartamento en el que la anciana exprofesora vivía sola desde quedar viuda casi tres años atrás, ya solo recibía alguna visitas muy de vez en cuando, dedicando sus horas a los oficios domésticos, la televisión y algunas cortas caminatas cada vez menos frecuentes, a ella la vejez ya la había tomado en serio, qué liviana y empequeñecida estaba, qué fácil fue levantarla del piso y entrar con ella, cerrar a sus espaldas la puerta, llevarla hasta la única habitación que encontró, asfixiarla lenta pero irreparablemente, sin tardar más de dos o tres minutos en quitarle el aliento, matarla por estrangulamiento; y, finalmente, arrojar el cuerpo exangüe sobre el colchón de la cama, como quien arroja con desprecio una piel que ya no necesita, sin mayor esfuerzo. Se detevo por un rato a observarla, ahí, inmóvil, tiesa como madera. De haber sabido antes lo sencillo que era encontrarla y devolverle el favor, *muerte por muerte* le dijo, así no consiga recordar eso ni tampoco que, ya satisfechos sus ojos, se dirigió al baño a lavarse las manos y allá encontró, más

pronto que tarde, su mirada en el reflejo ofrecido por un curioso espejo de marco azul. Allí enmarcado se vio, su mirada simple, su bigote peinado, su escaso pelo abultado tras cada oreja, su modesta chivera, su cuello delgado, su expresión de genio embobado, su lánguida corbata, su imperturbabilidad cínica; y un temblor continuo de los labios, parecía musitando hacia dentro palabras inaudibles, las mandíbulas obviamente apretadas.

Se miró al espejo tras haber dado muerte a la anciana, se lavó la cara, se lavó las manos, como quien va a una peluquería a lavarse la apariencia. Dejó la luz del baño prendida, no miró más aquel cadáver sobre el colchón, solo se limitó a encaminar sus pasos hacia la puerta, salir dejando cerrado, sin hacer mayor ruido y caminar, caminar como quien maneja el sigilo, sin pensar en nada más, sin importar la lluvia, el hambre, el frío, el viento, —no hay culpa en quien devuelve un favor—, dejarse simplemente llevar por sus pasos rumbo a casa, qué más da que esté a cien cuadras de aquí, se trata de caminar, con cautela, con cuidado, nada más sino eso, hacia casa, así la casa sea ese maltrecho apartamento que habita desde hace unos siete años, solo, arguyendo, sin detener el paso, que siempre será mejor eso que estar mal acompañado, como donde estaba, de donde venía, allí junto a un cadáver, primer muerto a cuestas en cuestión de minutos, fue como empujar a alguien a un tobogán. Mala compañía, los muertos huelen feo, son muy serios y muy tiesos, no se recomienda hablar con ellos, menos cuando se es quien les propició la partida, lo más correcto, lo más indicado, lo más inteligente que se le ocurrió hacer fue ponerse a caminar, con cuidado, con cautela, durante más de dos horas y recorridas ochenta y ocho cuadras y media, muy cerca ya a la meta, en ese momento se detuvo, se detuvo todo nuevamente, sistema reiniciado, en qué momento empezó a llover, se habrá preguntado al escuchar, de repente, el sonido de la lluvia que atormentaba aquella parte de la ciudad, a esa hora, casi las tres de la tarde en su reloj, mojado hasta el oído interno, confundido por no saber cómo, desde cuándo y por qué estaba allí, sin faltarle nada, nada más que el recuerdo de lo vivido desde que terminó su desayuno.

PENSABA

qué tierna se ve toda esta gente, tan mansa, tan blanda, tan apacible. Tan inofensiva, tan inútil, tan predecible. Si fueran cadáveres, habría

que contarlos en miles o millones; pero estando vivos, no hace falta contarlos ni tenerlos en cuenta para temer que el mundo tiene algo que perder con su ausencia. Qué fácil complicidad se teje en torno a estas criaturas que me rodean. Complicidad en la insignificancia.

Caminaba por la calle, tan enardecido como tranquilo era el aire con el que caminaba. Mandíbulas bien apretadas, eso sí, y la mirada perdida, como quien ve televisión para combatir el insomnio.

Vestido con su mejor traje, su eterno maletín en la mano, se sentía noble vendedor de promesas de bienestar, muertes rentables. Se sabía experto en las artes del engaño. ¡De eso vivía! ¿Cuántos años llevaba ganándose el sustento embaucando criaturas temerosas de ser olvidadas tras su deceso? Y qué fácil se le había vuelto, al cabo de tanto tiempo de observar a la gente —sus reacciones, sus comentarios, sus solapados miedos—; era como ser cocinero para comensales hambrientos…

Sin llegar a enorgullecerse en demasía, había olvidado ya todo posible arrepentimiento. Su trabajo, a decir verdad, era nefando, inmoral e, incluso, abyecto. Vivir del miedo a la muerte, qué horrible, pero también qué fácil, qué rentable y qué necesario.

Lo sorprendente era, para él, la pasmosa tranquilidad de la gente. ¡El mundo se había vuelto un asco! Quizás siempre lo había sido, desde la aparición de los humanos. Pero a nadie parecía importarle; solo a aquellos que en ese asco, como él, encontraban su sustento y buena parte de su éxito profesional.

¿Por qué nadie se había atrevido a enseñárselo? Deberían hacerlo en el colegio: niños y niñas, todo aquí se está pudriendo desde que nace, ustedes no son la excepción. Y luego reír, enseñar los dientes, para que el mensaje quede claro.

Lleva por lo menos quince minutos

frente a la puerta cerrada del apartamento de la anciana. El vendedor ya no desea más que verla aparecer; no importa siquiera intentar venderle un seguro. Se trata simplemente de verla llegar o que abra puerta para proceder a matarla, sin más vueltas, que la vida debe seguir y esa espera ya lo tiene enloquecido.

Lleva por lo menos quince o veinte minutos cuando una silueta femenina aparece en el pasillo. No es la anciana, sino la vecina casi cuarentona que descargó sobre el vendedor un portazo, una semana

atrás. Al verla, como reacción espontánea, el vendedor aprieta por vigésima octava vez el timbre del apartamento 203. La vecina recién llegada lo nota y algo le sorprende, le llama la atención, algo que la impulsa a acercarse al vendedor —a quien no reconoce, debe ser por la falta del candado en el rostro— y preguntarle a quién busca.

El vendedor, apelando a toda su fuerza para no responder violentamente, con un parco tono responde que viene en busca de la señora que vive en ese apartamento, en nombre de una compañía aseguradora.

—¿Acaso la señora estaba asegurada? —pregunta la vecina.

—No; pero puede que lo esté próximamente…

—¿Cómo? —lo interrumpe.

—Firmando un contrato de adquisición de seguro…

—¿Y quién lo firmaría?

—La señora, por supuesto.

—¡Por eso! —insiste ella - ¿Cómo?

El vendedor guarda silencio. Algo está saliendo mal. ¿Qué le está pasando a esa mujer? ¿Y qué le está pasando a él que le sigue respondiendo estúpidas preguntas, en lugar de pedirle que se largue y lo deje hacer su trabajo?

—¿Y cómo van a hacer para que firme?

—Por eso estoy aquí —habla el vendedor, fijando su atención nuevamente sobre la puerta cerrada ante él.

—Pero entonces llegó tarde —dice la vecina, con cierto tono divertido—, muy tarde…

—¿Qué dice? —exclama el vendedor, visiblemente afectado.

—¿Es que no sabe lo de la señora de este apartamento?

—No, no, no sé qué le pasó…

—Y eso que ya el olorcito se fue… Pero imagínese que desde el miércoles pasado, en este pasillo, empezó a sentirse un olor cada vez más desagradable. El vecino del 201 decidió llamar a la policía. El jueves a mediodía lograron abrir el apartamento y adivine qué encontraron…

—¿Qué? —pregunta el vendedor boquiabierto.

—Pues a la señora. Estaba acostada en su cama, con la luz del baño todavía prendida. Lo que dijeron es que debió morir dormida; no se habrá dado ni cuenta la pobre… y es que ya estaba muy viejita, y como vivía sola nadie se dio cuenta… eso también es muy triste, que una se muera y tarden tres días para darse cuenta, porque eso era lo que llevaba el cadáver en descomposición, imagínese, tres días muerta, y no saberlo ni notarlo nadie…

Como después de un estallido

un estallido cercano. Así se sentía el vendedor. Pitaban sus oídos, sus ojos desenfocaron la mirada, el labio inferior cayó por su propio peso y un temblorcito por todo el cuerpo amenazó con derrumbarlo. La vecina seguía hablando; el vendedor empezó a percibirlo todo más oscuro a su alrededor, como si su energía hubiese sufrido un inesperado corte. Tuvo que apoyar la mano libre sobre la puerta, para no perder el equilibrio. El rostro de la mujer cambió de gesto. Comenzó a hacer preguntas, abejas disparadas desde la colmena, sin notar que el vendedor no podía escucharla. Adentro, dentro de él, un nuevo estallido, postre macabro de una cena infernal: imágenes, imágenes y más imágenes, la anciana allí presente, la anciana muerta, la anciana ya no está.

—¿Se encuentra bien?

El vendedor, sin dejar de sentirse herido en lo más hondo, logró incorporarse un poco, apoyado en la puerta. Respiró varias veces con cierta dificultad, para luego musitar:

—Es una historia muy larga… y muy triste.

—¿Era familiar suya?

El vendedor negó con la cabeza.

—Yo venía a darle una muy buena noticia —habló el vendedor, reponiéndose lentamente.

—¿Quiere tomarse un vasito con agua? Lo veo muy pálido, como maluco…

El vendedor asintió y se dejó conducir por la vecina al interior del apartamento 204. Ella abrió, entró, dejó los paquetes; mientras, el vendedor, parado en el umbral de la puerta, observó aquel espacio y reconoció, con hiriente certeza, que él ya antes había entrado a un apartamento así, similar, de dimensiones prácticamente idénticas, pero con otra decoración.

—No se quede en la puerta. Entre y cierre; siéntese en la sala, ya le alcanzo el vaso de agua.

El vendedor obedeció mansamente. Sentado en la orilla de una silla la mujer lo encontró, trayendo consigo el vaso. Él le dio un par de sorbos cortos, intercalados con suspiros sonoros y profundos, como de fatiga física.

—Pero cuénteme —habló la mujer sentada frente a él—, ¿de dónde conoció usted a la señora?

—Yo, yo nunca la conocí —habló con dificultad el vendedor—; nunca la vi personalmente… tal vez en alguna foto…

—¿Pero entonces por qué…?

—Es que yo vengo de una aseguradora. Y mi trabajo no es fácil, nada fácil. La gente no se lo puede imaginar.

—No entiendo por qué dice eso.

—Mire: yo soy un vendedor domiciliario de seguros de vida. Esta es mi tarjeta —extrajo una de la solapa de su elegante traje nuevo—; pero yo no solo vendo seguros. También tengo otras responsabilidades…

»Una de ellas —continuó tras solemne quietud—, además de ofrecer los seguros, es la de avisarle a los beneficiarios de una póliza que ya pueden reclamarla…

—¿Qué póliza?

—La póliza de un seguro de vida —el vendedor suspiró fatigado—; le decía que vendo seguros de vida, ¿cierto? Cuando uno compra un seguro de vida lo que adquiere, además de seguridad y tranquilidad, es el derecho a determinar a quién destinará una póliza, de valor variable, una vez muera…

—¿La póliza es lo que deja el seguro de vida?

—Sí; y hay pólizas grandes y pólizas pequeñas; y la póliza para esta señora era… era… era cuantiosa, inmensa, altísima. Como para comprarse tres apartamentos como este…

—¿Cuánto era?

—Da igual —le respondió el vendedor mirándola a los ojos—: si entendí bien, la señora ya está muerta, con lo que ya no hay forma de que reclame la póliza…

—Ni para los gastos del funeral…

—No, porque la parte exequial solo cubre al asegurado y no a los beneficiarios.

—Ah… ¿y quién le dejó la póliza?

—Eso no se lo puedo decir a nadie, es una política de la empresa. La llamamos cláusula de confidencialidad…

—¿Cláusula de qué?

—Cláusula de confidencialidad. Consiste en que la aseguradora se compromete, bajo riesgo de demanda si incumple, a darle la más alta confidencialidad a la información de todos los contratos de venta y adquisición de seguro de vida. En otras palabras: solo a la señora tenía autorización para informarle cuál de sus seres queridos había muerto, dejándole la póliza de su seguro de vida…

—Tal vez por eso se murió —dijo la mujer, de repente.

—¿Por qué? ¿Por el seguro?

—No, no, no. Puede que la muerte de esa persona que le dejó lo del seguro la haya matado de pena moral…

—Podría ser, podría ser… —asintió el vendedor, sin que por su cabeza cesara aquel desfile de imágenes, cada vez menos difusas, provenientes de aquel lunes pasado, de las horas que, durante días, no consiguió recordar en lo más mínimo.

—Pero igual ya está muerta…

—Usted hubiera venido hace una semana, una semana exacta —habló la mujer—, la habría encontrado con vida. Sí, sí, porque si la encontraron el jueves y dijeron que llevaba ya tres días muerta, pues el lunes pasado habría estado viva; y como tenía luces prendidas, debió haber muerto de noche o en la madrugada, claro, durmiendo la pobrecita…

El vendedor hubiera querido decirle que aquella anciana no murió de noche.

A usted no le interesaría conocer más acerca de los seguros de vida

le preguntó, de repente, el vendedor interrumpiéndola.

—¿Yo? ¿Y para qué?

—Porque la muerte nos llega a todos, no solo a los más viejos. Además, si uno puede dejarle una felicidad a alguien, como la que le quisieron dejar a la señora del 203, ¿por qué evitarlo? Uno gasta mucho dinero, tiempo y energía haciendo cosas para ser recordado después de muerto. Pero, ¿cuántas de esas cosas que hacemos nos garantizarán realmente ser recordados? Una cosa es segura: si uno ahorra una pequeña cantidad al mes, sin decirle nada a nadie, dejando en manos de especialistas el manejo de ese ahorro, puede tener la seguridad y la tranquilidad de que, al morir, habrá aún un contrato firmado y vigilado por instancias de control, que garantizará que el fruto de ese pequeño esfuerzo mensual, más los intereses ganados, vaya directamente a las manos de quien usted decida. Y esos beneficiarios, para evitar inconvenientes o perjuicios, solo sabrán de la existencia y el monto de la póliza cuando el asegurado haya muerto…

—¿Y por qué cree que me puede interesar un seguro de esos?

—No, no lo sé. No sé si le pueda interesar. Por eso le pregunté y le conté un poco al respecto…

Ambos guardaron silencio durante unos minutos. El vendedor dio un sorbo final al vaso de agua y lo entregó a la dueña de casa.

Ella lo recibió y fue a la cocina; al regresar a la sala, encontró al vendedor nuevamente de pie, con el maletín aferrado a una mano.

—Muchas gracias —le dijo al verla volver.

—Espere; quería preguntarle algo sobre los seguros…

—La escucho, por favor.

—Es que usted dijo que a los beneficiarios no se les cuenta nada…

—Nada antes de la muerte del asegurado o asegurada.

—¿Y si uno les cuenta?

—Yo le sugeriría que no lo hiciera; pero si desea hacerlo, hágalo preferiblemente por escrito, para que quede constancia de las personas que saben al respecto —el vendedor estaba temblando ligeramente.

—¿Es que hay algún peligro si alguien se entera?

—No un peligro, sino varias amenazas o riesgos. Principalmente dos: los perjuicios o traiciones que pueda sufrir la persona asegurada por parte de alguien que desee quedarse con el valor de la póliza; y, dos, que haya posibles acreedores que, tras la muerte de la persona asegurada, quieran alterar el contrato para asegurar el pago de las deudas con el dinero de la póliza. ¿Entiende? Le pongo un ejemplo: imagínese que usted y yo somos hermanos. Yo adquiero un seguro de vida y le cuento. Usted, que es mi hermana, querrá saber a quiénes puse como beneficiarios del seguro. Es algo normal, puede pasar. Yo le digo a quiénes incluí; y usted puede estar o no estar en esa lista. Pero, desde el momento en el que sabe de la existencia de la póliza, puede animarse a contarle a otras personas, quizás no tan bienintencionadas como usted, que a su vez pueden seguir contando la noticia a otra gente; y así, sucesivamente. Entonces, cuando tanta gente se entera de que yo estoy ahorrando dinero para dejarlo a mis seres más queridos después de mi muerte, muchos habrá que quieran ser incluidos, con o sin justificación, en la lista de beneficiarios. Sin quererlo ni saberlo, al contarle a usted, habré alimentado la hipocresía entre la gente que me rodea; y, además, nada me garantiza que alguno de mis reconocidos beneficiarios no le dé por resolver sus problemas económicos mandándome matar para reclamar de una vez el dinero que he ahorrado. En este mundo se ven muchas cosas, se ve de todo; por eso, siempre es bueno ser prudente y confiar en quien ofrezca máxima confidencialidad…

—Y si uno no tiene a quién dejarle el ahorro —preguntó, como afirmando, la mujer con tono amargo.

—Tiene varias opciones. En lugar de adquirir un seguro de vida, adquiere uno que se llama de pensión vitalicia. Consiste en que usted dice: voy a ahorrar un poco cada mes hasta los sesenta y cinco o setenta años; usted puede elegir la edad límite. Tan pronto cumpla esa edad recibirá, de manera vitalicia, una renta que provendrá de su dinero ahorrado por años…

—Ese me suena mejor…

—Yo creía lo mismo —dijo el vendedor, aún pálido, volviendo a tomar asiento en el borde de la silla—, yo creía lo mismo. Pero un día murió mi madre y...

—¿Qué pasó?

—No es una historia que cuente con gusto —respondió el vendedor, sintiendo algo retorciéndose en su estómago—; ¿podría prestarme por un momento su baño?

—Sí, sí, claro; ¿se encuentra bien?

El vendedor asintió con una ligera sonrisa tranquilizadora, se puso de pie y fue al baño. Una vez dentro, sintió lo mismo que al entrar a ese apartamento: sensación de lugar conocido, visitado no mucho tiempo atrás; y arcadas todavía. Eructos profundos que dieron paso a tres cortas erupciones de vómito que fueron a parar al fondo del inodoro.

Frente al espejo, observó su aspecto.

—Lo hiciste, la mataste —se dijo con un hilo de voz, mirándose a los ojos—; y ahora, saldrás de acá y le venderás a esta el seguro reservado para la anciana…

Se lavó la cara, la boca y las manos, dejó limpio el inodoro. Salió, tras casi diez minutos de encierro y encontró a la mujer esperándolo con una taza humeante de té digestivo.

—Siéntese. No está de buen semblante… está muy pálido…

—Es que todo esto de la señora me pone mal, me recuerda la historia de mi mamá…

—¿Está muy caliente el té?

—Está muy bien, gracias —bebió un sorbo aprobatorio y se quedó mirando el fondo de la taza como quien espera una aparición.

»Hace muchos años —retomó—, cuando yo empecé como vendedor, le pregunté a mi mamá si le interesaba adquirir un seguro de vida. Le conté en qué consistía y cuáles eran sus beneficios. Ella prefirió el seguro de pensión vitalicia, según ella porque todavía le quedaban muchos años por vivir, en los que podía aún conocer per-

sonas a quien dejarles la póliza de un seguro. Así que adquirió ese seguro; y tres años y medio antes de alcanzar la edad elegida por ella para empezar a recibir la pensión, la muerte pasó a buscarla; y esos ahorros que ella hizo durante tantos años sirvieron para garantizarle un entierro decente. Pero no sirvieron para nada más. Mi madre se fue y lo que más recuerdo de ella es su obstinación; si tan solo me hubiera escuchado cuando le dije que ella no era eterna, que tarde o temprano, como todos aquí, tendría que partir, de qué le serviría tener una pensión que no alcanzaría a gastar completa, teniendo la oportunidad de facilitarle un poco la vida a aquellos cuya partida nos causó tanto dolor…

—Disculpe —habló la mujer con tono cauto—, pero no entiendo la relación entre la historia de su mamá y la de la vecina…

—Le explico: es la impertinencia de la muerte. No pregunta, no avisa, no pide permiso. Pasa, hace lo que se le da la gana y se va, para volver quién sabe cuándo. Si no fuera así, mi mamá habría podido disfrutar el fruto de su ahorro al menos unos años; y lo mismo aquí: si la señora no hubiera muerto, despierta o dormida, de día o de noche, en este momento estaría a punto de recibir una generosa póliza; y yo… y yo tal vez no me habría acordado de mi mamá, de su muerte, y podría haber estado contento por haberle dado la buena nueva a la señora…

—Pero véalo con un poco de optimismo…

—¿Optimismo?

—Sí; de no haber muerto la señora, usted y yo nunca hubiéramos hablado…

—Es cierto —eructó suavemente, sin poder evitarlo—; y ahora usted sabe un poco más sobre lo que son los seguros de vida y de renta vitalicia.

—Y usted me recomienda el seguro de vida, ¿cierto?

—Por supuesto: es el que más tranquilidad ofrece.

—¿Y qué tendría que hacer para adquirirlo?

El vendedor, con una parsimonia muchas veces calculada y ejecutada, abrió el maletín, extrajo una carpeta de la aseguradora, la entregó a la mujer y, luego, como quien no quiere la cosa, dijo:

—Aquí tiene. No necesita, por ahora, decidir a quién le dejará la póliza. Basta con que diligencie un par de formularios y empiece a ahorrar…

Índice

Contacto:

jubilo.editorial@gmail.com